

# Bu kitaba sığmayan daha neler var!

**eba**  
www.eba.gov.tr



Karekodu okut, bu kitapla  
ilgili EBA içeriklerine ulaş!

## Teknoloji Yolculuğumuz



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA  
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.  
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN: 978-975-11-5701-0

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin Beşinci Maddesinin  
İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ

9 DERS MATERYALI

**MESLEKİ VE TEKNİK** | **KONAKLAMA VE SEYAHAT**  
ANADOLU LİSESİ | HİZMETLERİ ALANI



## KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ

**9** DERS  
MATERYALI





MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

# KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ

9

**DERS  
MATERYALİ**

**YAZARLAR**

Ali AYKUT  
Bilge İbrahim ÖZEL  
Nazime Nilay ERKMAN  
Nihat TAŞDEMİR



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI ..... : 7556  
DERS KİTAPLAR DİZİSİ ..... : 1596

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

## HAZIRLAYANLAR

**DİL UZMANI:** Burcu CANTİMUR

**GÖRSEL TASARIM UZMANI:** Adnan ÖNAL

ISBN: 978-975-11-5701-0

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



## İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;  
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.  
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;  
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!  
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?  
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.  
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.  
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!  
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.  
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,  
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.  
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,  
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;  
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.  
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;  
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:  
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.  
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:  
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?  
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!  
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,  
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli:  
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.  
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-  
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,  
Her cerâhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,  
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;  
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!  
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.  
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;  
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;  
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

**Mehmet Âkif Ersoy**

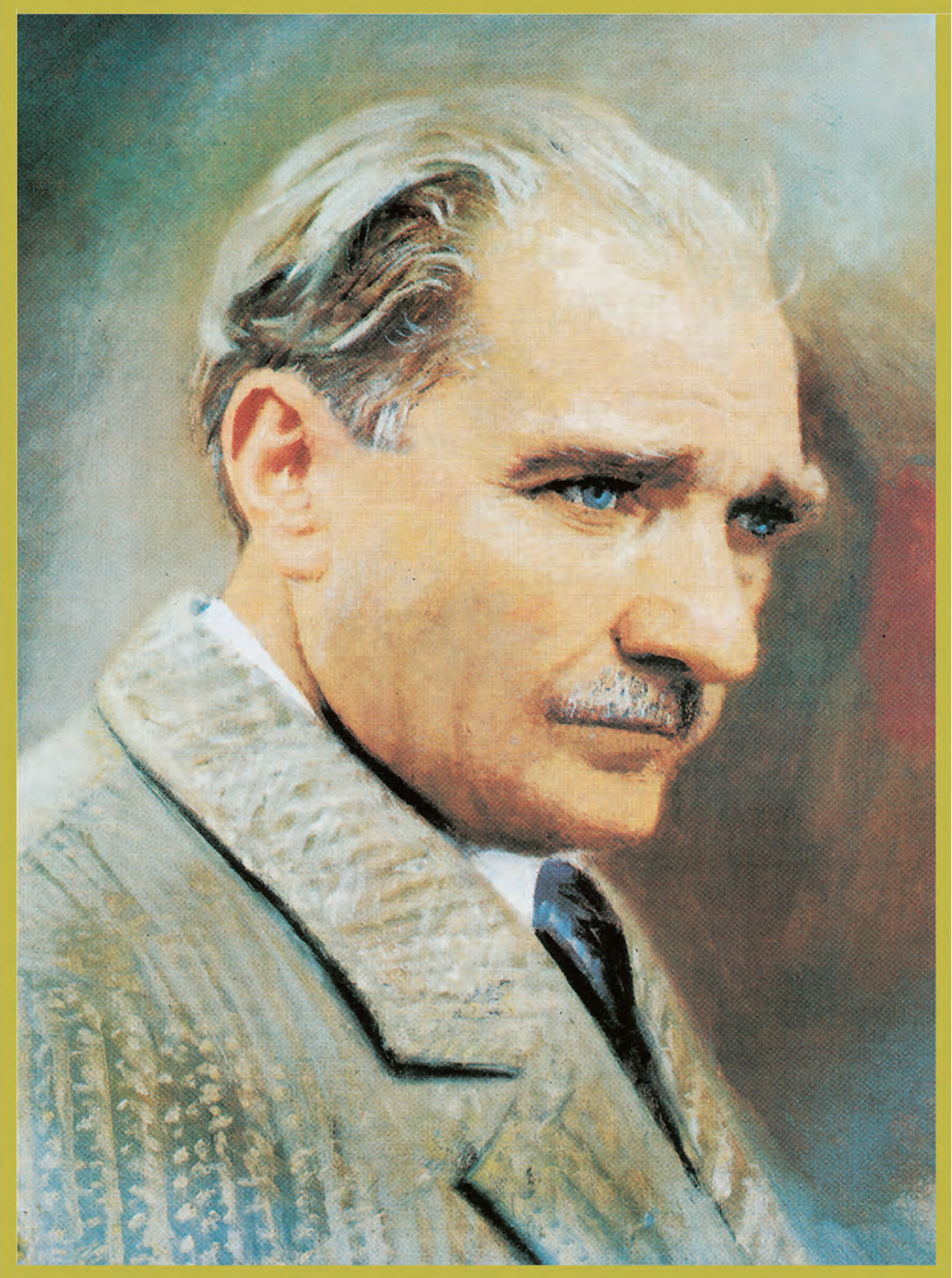
## GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaî bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK



## İÇİNDEKİLER

|                                                                             |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
| DERS MATERYALİNİN TANITIMI .....                                            | 11  |
| 1. ÖĞRENME BİRİMİ: KİŞİSEL HİJYEN .....                                     | 13  |
| 1.1. KİŞİSEL BAKIM.....                                                     | 14  |
| 1.2. İŞ KİYAFETLERİNİ GİYME .....                                           | 30  |
| 1.3. VÜCUT MEKANİKLERİNE GÖRE HAREKET ETME .....                            | 34  |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                                | 41  |
| 2. ÖĞRENME BİRİMİ: HİJYEN VE SANİTASYON .....                               | 43  |
| 2.1. MEVZUAT VE SİSTEMLER .....                                             | 44  |
| 2.2. GIDA HİJYENİ .....                                                     | 50  |
| 2.3. ÇALIŞMA ORTAMI HİJYENİ .....                                           | 54  |
| 2.4. EKİPMAN HİJYENİ .....                                                  | 57  |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                                | 59  |
| 3. ÖĞRENME BİRİMİ: PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI .....                        | 61  |
| 3.1. PROTOKOL KURALLARINA UYMA .....                                        | 62  |
| 3.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYMA .....                                | 73  |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                                | 84  |
| 4. ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA .....                      | 85  |
| 4.1. KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAVRANMA .....                     | 86  |
| 4.2. KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA .....                                      | 89  |
| 4.3. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA .....                                  | 94  |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                                | 99  |
| 5. ÖĞRENME BİRİMİ: KONUKLARI KARŞILAMA .....                                | 101 |
| 5.1. KONUKLARI GİRİŞTE KARŞILAMA .....                                      | 102 |
| 5.2. BAGAJ HİZMETLERİNİ YÜRÜTME .....                                       | 109 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                                | 117 |
| 6. ÖĞRENME BİRİMİ: OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA .....     | 119 |
| 6.1. OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA .....                      | 120 |
| 6.2. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA ..... | 131 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                                | 135 |
| 7. ÖĞRENME BİRİMİ: TELEFON HİZMETLERİ .....                                 | 137 |
| 7.1. TELEFON İLE İLETİŞİM .....                                             | 138 |
| 7.2. TELEFON İLE GELEN MESAJLARI İLETME .....                               | 147 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                                | 152 |

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| 8. ÖĞRENME BİRİMİ: KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ .....          | 153 |
| 8.1. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ .....                         | 154 |
| 8.2. ÖZEL DURUMU OLAN KONUK ÇEŞİTLERİ VE UYGULANACAK İŞLEMLER ..... | 160 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                        | 165 |
| 9. ÖĞRENME BİRİMİ: YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ .....                   | 167 |
| 9.1. YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI .....                    | 168 |
| 9.2. YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ YAPMA .....                           | 170 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                        | 180 |
| 10. ÖĞRENME BİRİMİ: ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK .....         | 181 |
| 10.1. YETİŞKİN ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK .....              | 182 |
| 10.2. GENÇLİK KULÜBÜ UYGULAMALARINA HAZIRLIK .....                  | 188 |
| 10.3. ANİMASYON AKTİVİTE PROGRAMLARINA HAZIRLIK .....               | 192 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....                                        | 196 |
| TERİMLER SÖZLÜĞÜ .....                                              | 197 |
| KAYNAKÇA .....                                                      | 200 |
| CEVAP ANAHTARI .....                                                | 209 |

ÖĞRENME  
BİRİMİ **7**

**TELEFON HİZMETLERİ**

**KONULAR**

- Telefon ile iletişim
- Telefon ile gelen mesajları iletme

**TEMEL KAVRAMLAR**

- Santral
- Telesekreter
- Mesaj formu
- Kodlama
- Telefon transferi
- Perdeleme yapmak

**BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ**

- Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile iletişimi sağlama
- Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile gelen mesajları iletme

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan konu başlıklarını gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan temel kavramları gösterir.

Öğrenme biriminin amaçlarını gösterir.

Öğrenme birimine ait karekodu gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme biriminin başlığını gösterir.

Öğrenme biriminin hazırlık sorularını gösterir.

Öğrenme biriminin ana başlıklarını gösterir.

Öğrenme birimine ait görseli, görsel açıklamasını ve görsel numarasını gösterir.

Öğrenme birimine ait alt başlıkları gösterir.

Sayfa numarasını gösterir.

TELEFON HİZMETLERİ

**TELEFON HİZMETLERİ**

**HAZIRLIK SORUSU**

1. Konaklama işletmesinde telefon ile iletişim sayesinde hangi işler kolaylaşır?

**7.1. TELEFON İLE İLETİŞİM**

**İletişim**, herhangi bir bilginin kaynağından başlayıp çeşitli yöntemlerle hedefe ulaşma sürecidir. Kişilerin birbirini anlayabilmeleri, iletişim sürecinin doğru bir şekilde yürütülmesine bağlıdır. İletişim sürecinin herhangi bir nedenle yanlış yönetilmesi, telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir. Günümüzde hayatın her alanında, iletişim kurmak için en çok kullanılan araçların başında telefon gelmektedir (Görsel 7.1.1).



Görsel 7.1.1: Telefon santral cihazı

Telefon, konaklama işletmelerinde de gerek konuklar gerekse çalışanlar arasında iletişim kurmak için kullanılan araçların başında gelir (Görsel 7.1.1). Bu nedenle konaklama işletmelerinde, telefon hizmetlerini en doğru şekilde yürütebilmek için ön büro departmanı içinde santral bölümü oluşturulmuştur.

**7.1.1. Konaklama İşletmelerinde Santralin Önemi**

**Santral**, ön büronun bir bölümü olarak konaklama işletmesinin içinde ve dışında telefon haberleşmesini sağlayan bölümdür. Konuklar, konaklama işletmesiyle ilk iletişimini santral yoluyla gerçekleştirir. İşletme hakkındaki ilk fikirler, santral bölümünün sunduğu hizmet sayesinde edinilir.

Konuk memnuniyeti için konukların işletmede kaldıkları süre zarfında sunulan hizmetlerden faydalanması, işletme ve çevresi hakkında bilgi edinmesi, kendisine bırakılan mesajlardan zamanında ve doğru şekilde haberdar olması, istek ve şikâyetlerini uygun zamanda bildirmesi son derece önemlidir. Bunların yanı sıra, çıkış işlemleri ya da oda kontrolü gibi durumlarda konukların ön büro ofisleriyle iletişim sağlayabilmesinin işletme açısından ne kadar önemli olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Konukların işletmeyle iletişim kurması gereken süreçlerde meydana gelebilecek bir aksaklık, konukun memnuniyetsizliğine sebep olacaktır. Gerektiği hallerde hem konukun işletme ile hem de işletmenin konukla iletişim sağlayabilmesi açısından telefon hizmetleri, konaklama işletmeleri için vazgeçilmezdir.

| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ   | UYGULAMA YAPRAĞI            |
|----------------|----------------------|-----------------------------|
| KONU           | TELEFON İLE İLETİŞİM | 7.1.1.4.<br>SÜRE: 10 dakika |

Görev: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon görüşmesinde transfer işlemini gerçekleştiriniz.

Araç Gereçler: Telefon, kâğıt, kalem.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge:

| İşlem Basamakları                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arayan kişinin kimi ya da hangi bölümü aradığını kontrol ediniz.                                                                                                                                                                                                                                                                      | Telefonda konuşma kurallarına uymaya özen gösteriniz. Arayanın kim olduğunu öğrenip not ediniz. Kişinin kimi ya da hangi bölümü aradığından emin olmak için söylenenleri tekrarlayıp karşınızdaki kişiye onaylattıktan sonra bunları not ediniz.                                                                                                                 |
| Arayan kişiye kibarca beklemesi söyleyerek kendisiyle bağlantı kurulacağını bildiriniz.                                                                                                                                                                                                                                               | Perdeleme yapmanız gerekip gerekmediğini tespit ederek ona göre davranınız. "Kim arıyor diyeyim, bir saniye bekler misiniz, yerinde olup olmadığının emin değilim" gibi.                                                                                                                                                                                         |
| Aranan dahilli abonenin (konuk odası, çalışan ofisi vs.) telefonunu arayınız.                                                                                                                                                                                                                                                         | Kimle ya da hangi bölüme görüşmek isteniyorsa o kişinin veya bölümün dahilli numarasını arayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Aranan dahilli abone cevap verir ve görüşmek isterse telefonu transfer ediniz.                                                                                                                                                                                                                                                        | Görüşmek istenen kişi ya da bölüme ulaşıldığında arayan kişinin görüşme talebini iletiniz. Talep kabul edilirse transfer işlemini gerçekleştiriniz.                                                                                                                                                                                                              |
| Aranan dahilli abone cevap vermiyor ise ilgili kişiye ulaşma yollarını deneyiniz.                                                                                                                                                                                                                                                     | Aranan dahilli abone cevap vermiyor ise arayan kişiye durumu bildiriniz. Beklemek istemediğini sorunuz. Arayan kişi beklemek istediğini belirtirse her 30 saniyede hatta geri dönüp arayan kişiye bilgilendiriniz. Bu arada aranan kişiye ulaşma yollarını (telsiz anonsu, pageboy vb.) deneyiniz. Aranan kişiye ulaşmanızda transfer işlemini gerçekleştiriniz. |
| Aranan dahilli abone meşgul ise arayan kişiye durumu bildiriniz. Beklemek istemediğini sorunuz. Arayan kişi beklemek istediğini belirtirse her 30 saniyede hatta geri dönüp arayan kişiye bilgilendiriniz. Beklettiğiniz için özür dileyiniz. Aranan kişiye ait telefonun mesajı yetti bittiğinde transfer işlemini gerçekleştiriniz. | Aranan dahilli abone meşgul ise arayan kişiye durumu bildiriniz. Beklemek istemediğini sorunuz. Arayan kişi beklemek istediğini belirtirse her 30 saniyede hatta geri dönüp arayan kişiye bilgilendiriniz. Beklettiğiniz için özür dileyiniz. Aranan kişiye ait telefonun mesajı yetti bittiğinde transfer işlemini gerçekleştiriniz.                            |
| Aranan dahilli abone görüşmeyi kabul etmez ise arayan kişiye nezaket kuralları çerçevesinde bilgilendiriniz. "Aylin Hanım (ya da Naht Bey) şu an odasında (ya da ofisinde, işletmemizde) değil, döndüklerinde sizi aramamızı ya da mesajınızı iletmemizi arzu eder misiniz?" vb.                                                      | Aranan dahilli abone görüşmeyi kabul etmezse arayan kişiye nezaket kuralları çerçevesinde bilgilendiriniz. "Aylin Hanım (ya da Naht Bey) şu an odasında (ya da ofisinde, işletmemizde) değil, döndüklerinde sizi aramamızı ya da mesajınızı iletmemizi arzu eder misiniz?" vb.                                                                                   |

| ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME          |                          |                   |                                |                                    |                        | TARİH | .../.../20... |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------------|------------------------------------|------------------------|-------|---------------|
|                           | DEĞERLENDİRME ALANLARI | Sorruk Bilgiye Hâkimiyet | Uygulama Becerisi | Kişisel Temsil ve İy Kavramlar | Nezakati ve Görgü Kurallarına Uyma | Zamanı Etkili Kullanma |       |               |
| NUMARASI:                 | ALANLARA VERİLEN PUAN  | 20                       | 50                | 10                             | 10                                 | 10                     | 100   |               |
| ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN PUAN     |                          |                   |                                |                                    |                        |       |               |

Öğrenme biriminin adı ile konu adının ve uygulama süresinin yer aldığı uygulama yaprağını gösterir.

Uygulama ile ilgili görevi, araç gereçleri, uygulamanın nasıl değerlendirileceğini ve uygulama yönergesini gösterir.

Uygulamaya ait değerlendirme tablosunu gösterir.

Öğrenme birimine ait ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruları cevaplayınız.

- Aşağıdakilerden hangisi ön büronun bir bölümü olarak konaklama işletmesinin içinde ve dışında telefon haberleşmesini sağlayan bölümdür?  
A) Bilgi işlem D) Santral  
B) Housekeeping E) Satın alma  
C) Muhasebe
- Aşağıdakilerden hangisi santral çalışanlarının genel özelliklerinden sayılamaz?  
A) Çok güzell, çok yakışıklı olmak  
B) Güzel konuşma yeteneğine sahip olmak  
C) Nezaket ve görgü kurallarını bilmek ve uygulamak  
D) Santral cihazı hakkında teknik bilgiye sahip olmak  
E) Yabancı dilde iletişim kurmak
- Aşağıdakilerden hangisi santral çalışanlarının görevlerinden biri değildir?  
A) Gelen mesajları kaydetmek D) Uyandırma hizmetlerini yerine getirmek  
B) İşletme ve çevresi ile ilgili soruları yanıtlamak E) Yanında emanet kasa fişi bulundurmak  
C) Telefon görüşmelerine ait belgeleri düzenlemek
- Aşağıdakilerden hangisi mesaj formlarında bulunması gereken bilgilerden biri değildir?  
A) Mesajı alan görevliye ait bilgiler D) Mesajın iletileceği kişiye ait bilgiler  
B) Mesajı bırakan kişiye ait bilgiler E) Mesajın önem derecesi  
C) Mesajın hangi görevli tarafından iletileceği
- Aşağıdakilerden hangisi telefon görüşmesi sırasında kullanılması uygun olan ifadelerden biridir?  
A) Kendisi burada değil ve ne zaman döneceğini bilmiyorum.  
B) Kendisi şu an dışarıda, daha sonra arayınız.  
C) Kendisi şu an ofisinde değil. Mesaj bırakmak ister miydiniz?  
D) Kendisi telefonla görüşüyor, ne istemiştiniz?  
E) Mesajınızı masasına bırakacağım.

Aşağıdaki soruları cevaplandırınız. Cevaplarınızı arkadaşlarınızla tartışınız.

- Adınıza bırakılan bir mesajın zamanında teslim edilmemesi hâlinde nasıl bir tepki verirsiniz?
- Adınıza bırakılan bir mesajın başkaları tarafından okunduğunu anladığınızda neler hissedersiniz?
- Cevap vermenizin mümkün olmadığı durumlarda, telefonunuzun ısrarla çaldirılması size ne hissettirir?
- Telefona bakan görevlinin konuşmasından, aradığınız kişinin orada olmasına rağmen telefonunuza çıkmadığını anladığınızda ne hissedersiniz?
- Çalıştığınız işletmede telefona bakan görevlinin "Size telefon var." diyerek doğrudan telefonu bağlaması, ne gibi sorunlar yaratabilir?

# ÖĞRENME BİRİMİ 1

## KİŞİSEL HİJYEN

### KONULAR

- Kişisel bakım
- İş kıyafetlerini giyme
- Vücut mekaniklerine göre hareket etme

### TEMEL KAVRAMLAR

- Hijyen
- Kişisel hijyen
- Kişisel bakım
- Üniforma
- Vücut egzersizi

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Tekniğine uygun kişisel bakım yapma
- Tekniğine uygun iş kıyafetlerini giyme
- Tekniğine uygun olarak vücut mekaniklerine göre hareket etme



## KİŞİSEL HİJYEN

### HAZIRLIK SORUSU

Kişisel bakımın insan sağlığı açısından önemi nedir?

#### 1.1. KİŞİSEL BAKIM

##### 1.1.1. Kişisel Hijyenin Önemi

**Hijyen**, sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümüdür (www.sozluk.gov.tr, 12.05.2020). Konaklama işletmelerinde konuk memnuniyetinin sağlanmasında, toplumsal yaşamın vazgeçilmez bir parçası olan hijyen konusunda üst düzey güvenilirlik sağlamak oldukça önemli bir etmendir.

**Kişisel hijyen uygulamalarının amaçları şu şekilde sıralanabilir:**

- Vücut salgılarını, atıkları ve mikroorganizmaları bedenden uzaklaştırmak
- Kas gerilimini azaltarak kasların gevşemesini sağlamak
- Rahatlamak ve dinlenmek
- Vücuttaki kötü kokuları (ter kokusu) gidermek
- Öz güveni arttırmak
- Deri sağlığını sürdürmek ve geliştirmek

**Kişisel hijyen**, kişilerin sağlıklı olmaları ve yaşamları boyunca sağlıklı kalmaları için yaptıkları öz bakım işlemleridir. Her bireyin kendi sağlığını ve çevresindeki insanların sağlığını korumak için belli kurallara uyması gerekmektedir.

**Kişisel hijyeni etkileyen faktörler genel olarak şu şekildedir:**

- Yaş
- Bireysel tercihler
- Sosyokültürel ve ekonomik durum
- Sağlık durumu
- Bilgi düzeyi
- Beden imajı

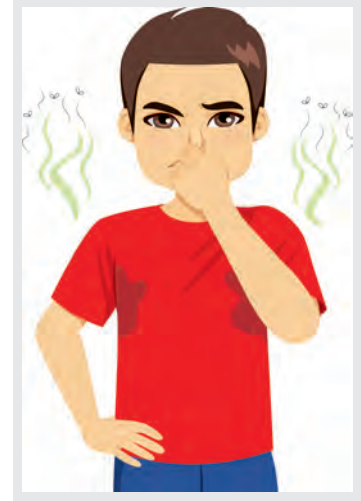
Turizmin emek yoğun bir sektör olması, üretim ve tüketimin aynı anda, aynı yerde gerçekleşmesi gibi faktörler nedeniyle turizm sektöründe kişiler arası etkileşim oldukça fazladır. Çalışanlar arası ilişkilerde olduğu kadar, çalışan ile konuk ilişkilerinde de yoğun bir etkileşim söz konusudur. Yapılan araştırmalar, ilk izlenimde oluşan algının %55'inin, çalışanların dış görünümüne bağlı olarak şekillendiğini ortaya koymuştur. Sektörel özellikler de göz önünde bulundurulduğunda çalışanların kişisel hijyen konusunda son derece hassas olması ve bunun bir hizmet kalitesi olarak değerlendirildiğinin unutulmaması gerekir.

## HAZIRLIK SORUSU

Konaklama işletmesi çalışanlarının kişisel bakımına özen göstermesi işletmenin imajını nasıl etkiler?

## 1.1.2. Vücut Temizliği

Kişisel temizliğin ilk adımı, vücudun temiz olmasını sağlamaktır. Vücut temizliği, beden bütünlüğü ve sağlığı için alınan önlemleri ifade eder. Vücut temizliği, sağlıklı yaşam için gerekli olduğu kadar toplumsal hayat için de oldukça önemlidir. Uzun süre vücut temizliği yapmayan kişilerde, kişinin hem kendisini hem de çevresindekileri rahatsız eden kötü bir koku oluşur (Görsel 1.1.1). Vücuttaki kötü koku, deride bulunan (özellikle ayaklar ve kıl köklerinin yoğun olduğu bölgeler) bakterilerin vücuttan atılan teri parçalaması sonucu ortaya çıkar. İnsan bir süre sonra kendi kokusuna duyarsızlaşabilir. Ancak kötü koku, kişinin sosyal çevresinde bulunan diğer insanları olumsuz etkileyerek insanların kendisinden uzaklaşmasına sebep olur. İnsanlar hem sağlıklı beden hem de sağlıklı sosyal ilişkiler için vücut temizliğini ihmal etmemelidir. Konaklama işletmelerinde yoğun bedensel çalışma şartları altında, konuklarla aynı alanda çoğu zaman yakın mesafede çalışan personelin temiz, bakımlı ve kötü kokulardan arındırılmış olması ayrıca önemlidir.



Görsel 1.1.1: Ter kokusu kişiyi ve çevresindekileri rahatsız eder.

Vücut temizliğinin sağlanmasında “banyo yapma” oldukça etkilidir. **Banyo yapma**; su ve sabun kullanarak vücudu mikroorganizma, kir, ter ve diğer bileşenlerden arındırmak amacıyla yapılan işlemlerin tümüdür (Görsel 1.1.2). Banyo yaparken kullanılacak sabunun pH değerinin 5,5 olması, su sıcaklığının ise 35°C ila 38°C olması önerilmektedir. Banyoda kullanılan alzemelerin kişisel olması ve her banyodan sonra iç çamaşırların değiştirilmesi, hijyen ve sağlık için son derece gereklidir. Kişisel temizliğin vazgeçilmez unsurları, su ve sabundur. Banyo yapılamadığı durumlarda, özellikle koltuk altı bölgesinin önce sabunla sonra suyla temizlenmesi ve kurulanması, kötü kokuların oluşumunu engellemeye yardımcı olacaktır.



Görsel 1.1.2: Banyo yapmak

**Banyo yapmanın vücudumuza etkileri şunlardır:**

- Vücuttan teri, ölü hücreleri vb. uzaklaştırmak
- Kan dolaşımını uyarmak
- Kişinin yorgunluğunu almak, kişiye sakinlik duygusu vermek
- Deri gözeneklerini açmak

|                |                 |                              |
|----------------|-----------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN  | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.2.1. |
| KONU           | VÜCUT TEMİZLİĞİ | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Vücut temizliği uygulaması yapınız. (Bu uygulama, öğrencinin yaşadığı yerin banyosunda yapılacaktır.)

**Araç Gereçler:** Havlu veya bornoz, şampuan, saç kremi, sabun, duş jeli, banyo lifi, banyo süngeri, vücut veya duş fırçaları, kese, kulak temizleyici.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                     | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Banyo yaparken kullanılacak malzemeleri hazırlayınız. | Kişisel banyo malzemelerinizi (havlu veya bornoz, şampuan, sabun, duş jeli, banyo lifi, vücut veya duş fırçası, kese ve kulak temizleyici) hazırlayınız.<br>Su ısıtmak için kullanılacak cihazın ayarlarını yapınız, suyun sıcaklığını kontrol ediniz.<br>Kullanılacak tüm malzemelerin temiz olup olmadığını kontrol ediniz.<br>Yıkılırken banyoda kaymanızı önleyecek özellikte bir terlik kullanınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sağlık kurallarına uygun olarak yıkanınız.            | Saçlarınızı ve tüm vücudunuzu ıslatınız.<br>Saç tipinize uygun olarak seçtiğiniz şampuan ile saçlarınızı şampuanlayınız, saç diplerinize yumuşak bir şekilde masaj yaparak şampuanın köpürmesini sağlayınız.<br>Saçlarınızın temizlendiğinden emin olunca saçlarınızı durulayınız. Gerekirse işlemi tekrarlayabilirsiniz.<br>Banyo lifi ve cilt tipinize uygun seçtiğiniz sabun veya duş jeli ile tüm vücudunuzu sabunlayınız.<br>Ulaşamadığınız bölgeler için uzun saplı banyo veya duş fırçalarından yararlanabilirsiniz.<br>Kese, derideki döküntü hücrelerin uzaklaştırılmasına yardımcı olur. Keseyi, soyucu etki yapacak şiddette ve tahrişe neden olacak şekilde vücuda çok bastırarak kullanmayınız.<br>Vücudunuzu durulayınız. |
| Vücudunuzu ve saçlarınızı kurulayınız.                | Saç ve vücudunuzun temiz olduğuna emin olduktan sonra vücudunuzu havlu ile kurulayınız.<br>Havlu, özellikle toplu yaşanan yerlerde tek kullanımlık olmalı ve her banyodan sonra yeniden temizlenerek kullanılmalıdır.<br>Saçlarınızı yumuşak, suyu iyi emen bir havlu ile yıpratmadan kurulayınız. Saçınızı kurutmak için saç kurutma makinesi kullanacaksanız makinenizi kesinlikle saçınıza fazla yaklaştırmayınız, çok yüksek ısıda kullanmayınız.<br>Kulaklarınızı zorlamadan, zedelemeyen kulak temizleyicisi ile temizleyiniz.                                                                                                                                                                                                    |
| Banyo malzemelerini toplayınız.                       | Banyodan sonra kullandığınız tüm malzemeleri temiz ve düzenli bir şekilde bırakınız.<br>Banyo yaptığınız alanı temiz bırakınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORULARI**

1. Konaklama işletmelerindeki görevlilerin bakımlı ve temiz ellere sahip olmasının hem görevliye hem işletmeye etkileri neler olabilir?
2. Ayak temizliği ve bakımı neden önemlidir?

**1.1.3. El ve Ayak Bakımı**

Eller, insan vücudunun çevreyle teması en fazla olan organıdır. Bu nedenle eller, insan vücudunda en çok kirlenen ve zararlı mikroorganizmaların en yoğun olduğu bölgedir. Doğru şekilde el yıkamanın önemi hemen herkes tarafından bilinse de kişilerin zaman zaman bu konuya gerekli hassasiyeti göstermediği görülmektedir. Toplum sağlığının korunması ve sürekliliği açısından son derece önemli olan el temizliği, hastalıkların yayılmasını önlemek için alınabilecek en basit tedbirlerden biridir. Enfeksiyon hastalıkları, dünyada en çok gözlenen ve ölümlerle sonuçlanan hastalık grubunu oluşturmaktadır. İnsanların tekniğine uygun şekilde el yıkama alışkanlığı kazanmasıyla bu tür hastalıklarda önemli ölçüde azalma olacağı konusunda araştırmalar mevcuttur. Sık sık ve doğru teknikle el yıkamak, özellikle insanların yoğun etkileşim içinde olduğu konaklama işletmelerinde, salgınlara yol açan hastalıkları önlemek açısından önemli bir rol üstlenmektedir (Görsel 1.1.3).

**Görsel 1.1.3:** Sıvı sabun

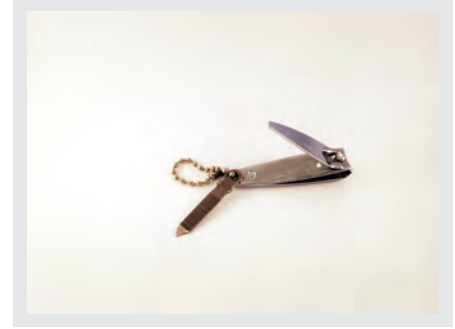
Eller;

- Yemek yemeden önce ve yedikten sonra,
- Yemek hazırlamadan önce ve çiğ gıdalara dokunduktan sonra,
- Tuvaleti kullanmadan önce ve kullandıktan sonra,
- Öksürme, hapşıрма sonucu mendil mendil kullandıktan sonra,
- Ağız, burun, yüz, göz temizliğinden önce ve sonra,
- Deriyi kaşıdıktan sonra,
- Gözle görülür kirlilik durumunda,
- Paraya dokunduktan sonra,
- Ortak kullanılan yüzeylere dokunduktan sonra,
- Kirli yüzeylere dokunduktan sonra,
- Eldiven giymeden önce ve eldiveni çıkardıktan sonra,
- Dışarıdan eve veya işe geldikten sonra,
- Hasta bir yakını ziyaret ettikten sonra,
- Kedi, köpek ve diğer tüm hayvanlarla temastan sonra mutlaka yıkanmalıdır.

Yukarıda bahsedilen işlerden hiçbirini yapılmasa bile günün çeşitli saatlerinde temizliğin sürekliliği için ellerin sık sık yıkanması gerekir.

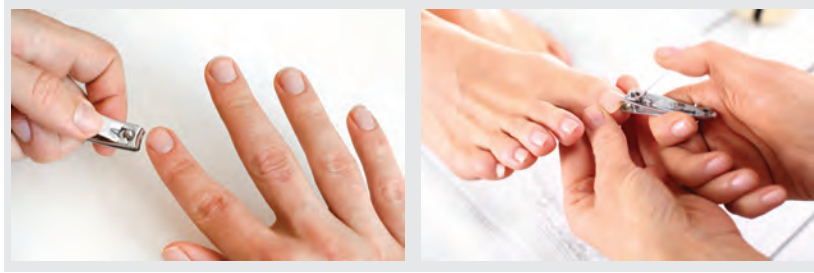
El yıkanırken mutlaka su ve sabun kullanılmalıdır. Sabun, sadece suyla giderilemeyen organik ve inorganik maddelerden de arınma sağlayacağı için temizliğin vazgeçilmezidir. Katı el sabunları ve sıvı sabunlar aynı işleve sahiptir ancak katı sabun kullanılıyorsa sabunun kuru tutulması gerekir. Aksi hâlde sabun üzerinde, hastalığa neden olan mikroorganizmalar ürer. Özellikle ortak yaşam alanlarında sıvı sabunların tercih edilmesi gerektiği, bilimsel araştırmalarla ortaya konmuştur (Görsel 1.1.3). Sıvı sabun kapları, tam olarak boşaldığında “temizlenip kurulandıktan sonra” tekrar doldurulmalıdır. Aksi takdirde bu kapların içinde de mikroorganizmalar üreyerek hastalıklara yol açabilir.

Uzun tırnakların altında kirin, yağın ve mikroorganizmaların birikmesi kolaylaşır. Bu yüzden tırnakların düzenli olarak temizlenmesi ve temizliğinde tırnak fırçalarının kullanılması oldukça önemlidir. Tırnaklar, banyodan sonra haftada bir kez, tırnak yapısına uygun olarak üretilmiş tırnak makasları ile kesilmelidir (Görsel 1.1.4). El tırnakları yarım ay biçiminde, ayak tırnakları ise düz biçimde kesilmelidir. Ayak tırnaklarının yarım ay şeklinde ve fazla dipten kesilmesi, tırnak batmasına yol açar (Görsel 1.1.5).



Görsel 1.1.4: Tırnak makası

Tırnak kesiminde kullanılan araç gereçlerin kimseyle paylaşılmaması, bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önlenmesinde oldukça etkilidir.



Görsel 1.1.5: El ve ayak tırnaklarının kesilmesi

Ayaklar; gün boyu vücudun tüm ağırlığını taşıyan, vücudun yer değiştirmesini sağlayan, farklı durum ve yüzeylere maruz kalan organlardır. İnsanın bütün ağırlığının baskısına ve dış etkenlere fazlaca maruz kalan ayakların daima özel bakıma ihtiyacı vardır. Özellikle turizm sektöründe ayakta çalışılan iş yoğunluğu dikkate alındığında ayak hijyeni ve bakımı ayrıca önem kazanmaktadır.

#### Ayak bakımıyla ilgili dikkat edilmesi gereken ilkeler şunlardır:

- Ayakların her günün sonunda yıkanması, yıkandıktan sonra parmak aralarıyla birlikte çok iyi kurulanması gerekir (Görsel 1.1.6). Aksi takdirde ayaklarda, mantar enfeksiyonları ve hoşça gitmeyen kokular ortaya çıkabilir.
- Ayak tırnakları, tekniğine uygun bir biçimde kesilmelidir.
- Teri emen, kolay kuruyan pamuklu veya yünlü malzemelerden yapılmış çoraplar tercih edilmelidir.
- Çoraplar her gün değiştirilmeli ve hiç kimseyle ortak kullanılmamalıdır.
- Ayakkabı seçerken; ayakkabının yumuşak, ortopedik, deri ve ayak yapısına uygun olmasına özen gösterilmelidir.
- Çok yüksek topuklu ayakkabılar tercih edilmemelidir.



Görsel 1.1.6:  
Ayakların yıkanması

|                |                   |                              |
|----------------|-------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN    | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.3.1. |
| KONU           | EL VE AYAK BAKIMI | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** El temizliği uygulaması yapınız.

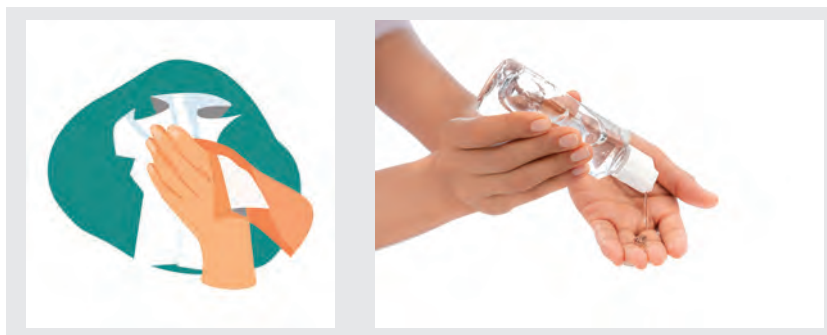
**Araç Gereçler:** Su, sabun, kâğıt havlu, el antiseptiği.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ellerinizi tekniğine uygun olarak hijyenik bir şekilde yıkayınız ve kurulayınız. | Ellerinizi ve bileklerinizi su ile ıslatınız.                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                  | Avucunuza yeteri kadar sabun alınız.                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                  | Sabunu ellerinizin bütün yüzeyine dağıtarak iyice köpürtünüz.                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                  | Ellerinizin üstünü diğer elin avucu ile ovunuz.                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                  | Avuçlarınızı birleştirip parmak aralarınızı temizleyiniz.                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                  | Ellerinizi kenetleyip parmak uçlarınızı ovunuz.                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                  | Başparmağınızı diğer elin avucunda ovunuz.                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                  | Parmak uçlarınızı diğer elin avucunda ovunuz.                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                  | Ellerinizi bol su ile durulayınız.                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                  | Ellerinizi kâğıt havlu ile kurulayınız. Kâğıt havlu kullanımı aynı zamanda mekanik temizlemeyi de sürdürmüş olur.                                                                                                                                                               |
|                                                                                  | Gerektiği durumlarda temizlenmiş ve kâğıt havlu ile kurulanmış ellere el dezenfektanı uygulanmalıdır (Görsel 1.1.7). Ürün elde kuruyana kadar eller ortalama 30 saniye ovulmalıdır. Bu işlemle, eller yıkandıktan sonra deride kalan bakteri sayısını azaltmak amaçlanmaktadır. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |



**Görsel 1.1.7:** Kâğıt havlu ve el dezenfektanı kullanımı

|                |                   |                              |
|----------------|-------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN    | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.3.2. |
| KONU           | EL VE AYAK BAKIMI | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Ayak temizliği uygulaması yapınız.

**Araç Gereçler:** Su, sabun, lif, ponza taşı, kâğıt havlu, elektrikli kurutucu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                  | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ayaklarınızı tekniğine uygun olarak hijyenik bir şekilde yıkayınız ve kurulayınız. | Ayaklarınızı, parmak aralarını da unutmadan soğuk suyla ıslatınız. Soğuk su, kan dolaşımını hızlandıracak ve yorgun ayakların dinlenmesine yardımcı olacaktır.                                                                                |
|                                                                                    | Avucunuza yeteri kadar sabun alınız. (Lif de kullanabilirsiniz.)                                                                                                                                                                              |
|                                                                                    | Sabunu ayaklarınızın bütün yüzeyine dağıtarak iyice köpürtünüz ve ayaklarınızı ovunuz. Parmak aralarını ihmal etmeyiniz.                                                                                                                      |
|                                                                                    | Ponza taşı ile topuklarınızı ve varsa ayağınızdaki sert kısımları törpüleyiniz.                                                                                                                                                               |
|                                                                                    | Ayaklarınızı bol su ile durulayınız.                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                    | Ayaklarınız için özel olarak kullandığınız havlu ile ayağınızı kurulayınız. İşlemi yaparken, mantar vb. hastalıkları önlemek için, parmak aralarını hassasiyetle kurulamayı unutmayınız. Gerekirse elektrikli bir kurutucu kullanabilirsiniz. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                   |                              |
|----------------|-------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN    | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.3.3. |
| KONU           | EL VE AYAK BAKIMI | SÜRE: 20 dakika              |

**Görev:** El ve ayak tırnaklarını kesme uygulaması yapınız.

**Araç Gereçler:** Su, sabun, kâğıt havlu, tırnak makası.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                   | Öneriler                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tırnaklarınızı tekniğine uygun olarak hijyenik bir şekilde kesiniz ve törpüleyiniz. | Kişisel tırnak makası, törpü gibi malzemelerinizi hazırlayınız.                                                                                                            |
|                                                                                     | Tırnaklarınızı çok dipten kesmemeye dikkat ediniz. Fazla derinden kesilen tırnaklarda kanamalar ya da tırnak batmaları görülebilir.                                        |
|                                                                                     | El tırnaklarınızı yarım ay biçiminde, ayak tırnaklarınızı düz bir şekilde kesiniz. Ayak tırnaklarınızı yarım ay biçiminde keserseniz tırnak batmalarına yol açabilirsiniz. |
|                                                                                     | Ellerinizi ve ayaklarınızı su ve sabun ile yıkayınız.                                                                                                                      |
|                                                                                     | Ellerinizi ve ayaklarınızı, parmak aralarını da ihmal etmeden kurulayınız.                                                                                                 |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Ağız ve diş bakımının sağlığa ve dış görünüme etkisi nedir?

**1.1.4. Ağız ve Diş Bakımı**

Ağız ve diş sağlığı, kişinin genel sağlık durumunu etkileyen temel unsurlardan biridir. Ağız ve diş sağlığının korunması için yılda en az iki kere, kontrol amacıyla, diş hekimine gidilmelidir. Ağız ve diş hastalıkları, en önemli sağlık sorunlarından biri olmasına rağmen hayati tehlike göstermediği için genellikle önemsenmemektedir. Ancak gerekli özen gösterilmediği takdirde ortaya çıkacak ağız içi hastalıklar ve diş çürükleri; kişide kalp ve böbrek hastalıkları, sinüzit gibi başka rahatsızlıkların oluşmasına zemin hazırlayabilir.

**Doğru bir ağız bakımı için şunlara dikkat edilmelidir:**

- Dişler, tekniğine uygun bir biçimde, sabah ve gece yatmadan önce olmak üzere en az iki defa fırçalanmalıdır. Diş fırçasını yanlış şekilde kullanmak, dişleri aşırı sert fırçalamak gibi diş fırçalama tekniğine uygun olmayan eylemler, diş etlerine zarar vererek iltihaplanmalara ve diş minesinin aşınmasına yol açabilir.
- Diş fırçalama işlemi en az iki dakika sürdürülmelidir.
- Diş fırçası ağız için uygun büyüklükte olmalıdır. Diş ve diş etlerinin zarar görmemesi için fırça ucunun yuvarlak, kıl yapısının ise yumuşak ve naylon olması gerekir.
- Diş fırçası, yırandığında (ortalama 2-3 ayda bir) ve grip, soğuk algınlığı gibi hastalıklardan sonra mutlaka yenilenmelidir.
- Günde en az bir kez diş ipi ile diş araları nazikçe, diş etine zarar vermeden temizlenmelidir. Diş aralarında kalan artıkların temizlenmesinde en etkili ve en sağlıklı yardımcı, diş ipidir.
- Eğer ağızda protez vb. varsa bunlar ihmal edilmemeli, özel araçlarıyla bunların temizliği ve bakımı düzenli olarak yapılmalıdır.
- Şekerli gıdaların tüketimi azaltılmalı ve bunlar tüketildikten sonra dişler mutlaka fırçalanmalıdır. Fırçalama imkânı yoksa ağız su ile çalkalanarak temizlenmelidir.
- Çok soğuk ve çok sıcak yiyecek ya da içecekler, birbiri ardına tüketilmemelidir. Hızlı sıcaklık değişiklikleri dişlere zarar verir.
- Asitli içecek ve yiyeceklerden uzak durulmalıdır.
- Fındık, fıstık gibi yiyeceklerin kabukları kesinlikle diş ile kırılmamalıdır. Sert kabukların diş ile kırılması, diş minesinin zarar görmesine yol açar.
- Dişte çürük olduğundan şüphelenildiğinde, zaman kaybetmeden doktora gidip çürüğün tedavisi sağlanmalıdır. Diş çürüklerinin ve diş eti rahatsızlıklarının ağız kokusuna da yol açtığı unutulmamalıdır. Doğru şekilde ağız bakımı yapılmasına rağmen ağız kokusu devam ediyorsa mutlaka doktora başvurulmalıdır.

|                |                    |                              |
|----------------|--------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN     | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.4.1. |
| KONU           | AĞIZ VE DİŞ BAKIMI | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Ağız ve diş bakımı uygulaması yapınız.

**Araç Gereçler:** Su, sabun, diş fırçası, diş macunu, diş ipi, kâğıt havlu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                     | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ağız ve diş bakımında kullanacağınız araç gereçlerinizi hazırlayınız. | Ağız için uygun büyüklükteki manuel, elektrikli ya da pilli, yuvarlak uçlu, yumuşak ve naylon kıllı diş fırçasını; ağız sağlığınızın ihtiyaç duyduğu özellikte seçtiğiniz diş macununu, diş ipinizi ve havlunuzu hazırlayınız.                       |
| Tekniğine uygun bir biçimde dişlerinizi fırçalayınız.                 | Ellerinizi iyice yıkayınız.                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                       | Ağzınızı suyla çalkalayınız.                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                       | Kuru diş fırçasının üzerine bezelye büyüklüğünde diş macunu sıkınız.                                                                                                                                                                                 |
|                                                                       | Diş fırçasını 45 derecelik açıyla tutarak diş etinden dişlere doğru nazik bir şekilde, süpürme hareketi ile her bir diş üzerinden 6-7 defa geçerek alt ve üst dişleri ayrı ayrı fırçalayınız. Aynı yöntemle dişlerin iç kısımlarını da fırçalayınız. |
|                                                                       | Çiğneyici diş yüzeylerini, fırçayı düz tutarak ileri geri hareketlerle fırçalayınız.                                                                                                                                                                 |
|                                                                       | Diş ipi ile dişlerin arasını nazik bir şekilde temizleyiniz.                                                                                                                                                                                         |
|                                                                       | Fırçalama işlemi en az iki dakika sürdürünüz.                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                       | Ağız bol su ile çalkalayınız. Kâğıt havlu ile ellerinizi kurulayınız.                                                                                                                                                                                |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORULARI**

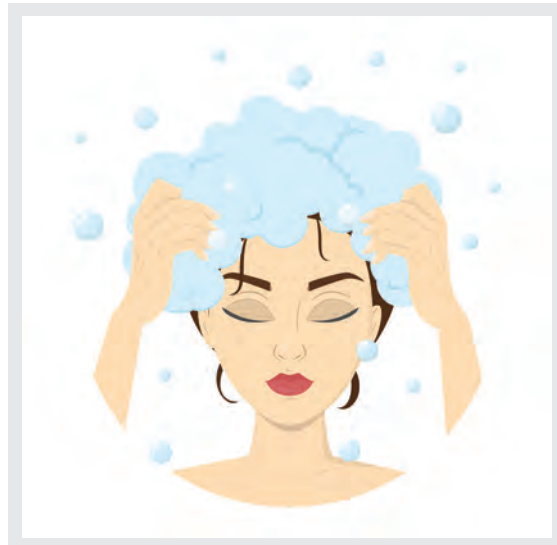
1. Sağlıklı ve bakımlı saçlara sahip olmak için nelere dikkat etmek gerekir?
2. Konaklama tesislerindeki personelin saçlarının görünümü konukları nasıl etkiler?

**1.1.5. Saç Bakımı****Görsel 1.1.8:** Saç bakımı

Sağlıklı ve bakımlı saçlara sahip olmak, sağlıklı bir bedenın göstergelerinden biridir. Sağlıklı ve bakımlı saçların insanlar üzerinde iyi bir izlenim bırakması, kişiler arası ilişkilerin de olumlu yönde etkilenmesini sağlar. Kişinin bulunduğu konuma ve yüzünün şekline uygun bir saç modeli belirlemesi; kendini iyi hissetmesi ve daha rahat çalışması açısından önemlidir. Mevsim değişiklikleri, çalışılan ortam, saçta yapılan işlemler gibi etmenler saçın yıpranmasına yol açabilir. Saçların yaşayan bir organizma olduğu göz önünde bulundurularak yıpranmasına yol açabilecek durumlardan kaçınılmalıdır. Saç bakımında saçın ihtiyacına uygun bir yol izlenmelidir (Görsel 1.1.8). Dengeli ve sağlıklı beslenme, tekniğine uygun bir şekilde düzenli olarak saçın yıkanması, saç yapısına uygun şampuan ve saç kreminin seçilmesi, saçın nazıkçe taranması ve tekniğine uygun bir şekilde kurutulması sağlıklı saçlara sahip olmak için başlıca yapılması gerekenlerdir.

Normal bir saçın haftada en az bir ya da iki defa yıkanması gerekir. Eğer saç yağlı özellikteyse daha sık aralıklarla yıkanmalıdır. Saç derisinde kepeklenme söz konusu ise saçların çok sıcak olmayan su ve saçta uygun bir şampuan ile yıkanmasına dikkat edilmelidir. Buna rağmen kepeklenme önlenemiyorsa problemle ilgili bir uzmana başvurmak gerekir. Saç kremi kullanmak gerektiğinde kremi saç diplerine uygulamaktan kaçınarak sadece saç uçlarına sürmek yeterli olacaktır.

Saçı yıkarken parmak uçlarıyla saç derisine hafifçe masaj yapmak, saçı taramak ya da fırçalamak saçları besleyen ve kan dolaşımını hızlandıran uygulamalardır (Görsel 1.1.9). Tarama ya da fırçalama sayesinde dökülen saçların, saçtaki kirlerin ve tozların uzaklaştırılması da sağlanır. Kullanılan taraklar kimseye paylaşılmamalı, sık sık sıcak su ve sabun ile temizlenmelidir.

**Görsel 1.1.9:** Parmak uçlarıyla saç derisine nazıkçe masaj yapmak saç besler.

|                |                |                              |
|----------------|----------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.5.1. |
| KONU           | SAÇ BAKIMI     | SÜRE: 20 dakika              |

**Görev:** Saç bakımı uygulaması yapınız.

**Araç Gereçler:** Sıcak su, fırça, tarak, şampuan, saç kremi, havlu, elektrikli kurutucu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                               | Öneriler                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kendinize uygun bir saç şekli belirleyiniz.                                                     | Kuaförlerden yardım alarak yüzünüzün şekline, yaşamınıza, kişiliğinize ve mesleğinize uygun bir saç kesim modeli belirleyiniz.                                                                          |
| Saçınızı yıkamak için saç tipinize uygun ve kişisel kullanımınıza ait malzemeleri hazırlayınız. | Sıcak su, fırça, tarak, saç yapınıza uygun şampuan ve saç kreminizi hazırlayınız.                                                                                                                       |
|                                                                                                 | Yumuşak ve suyu iyi emen havlunuz ile saç kurutma makinenizi hazırlayınız.                                                                                                                              |
|                                                                                                 | Saçınızı uygun ısıdaki suyla iyice ıslattıktan sonra saç derinize hafifçe masaj yaparak saçınızı şampuanlayınız.                                                                                        |
|                                                                                                 | Saçlarınızı bol suyla iyice durulayınız. Saçlarınızın şampuandan iyice arındırılmasına dikkat ediniz. Şampuan kalıntılarının kepek problemine yol açabildiğini unutmayınız.                             |
|                                                                                                 | Saçlarınızı saç kremi ile kremleyiniz. Saç kremi sadece saç uçlarına uygulamaya özen gösteriniz.                                                                                                        |
| Saçlarınızı kurutunuz ve saçlarınıza çalıştığınız işin özelliğine uygun şekli veriniz.          | Saçlarınızı yumuşak, suyu iyi emen bir havluyla nazikçe kurulayınız. Sert hareketlerin saçınızın yıpranmasına yol açacağını unutmayınız.                                                                |
|                                                                                                 | Kurutma işlemine başlamadan önce, ellerinizin ve bulunduğunuz ortamın kuru olduğundan emin olunuz. Saçlarınızı elektrikli kurutucu ile belirli bir mesafeden, saçlarınıza çok yaklaştırmadan kurutunuz. |
|                                                                                                 | Saçlarınıza çalıştığınız işin özelliğine uygun bir şekil veriniz.                                                                                                                                       |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakət<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Sağlıklı ve bakımlı bir cilde sahip olmak için nelere dikkat etmek gerekir?

**1.1.6. Cilt Bakımı**

İnsan cildi, kişinin dış dünyayla temasını sağlaması ve sosyal ortamlarda kendini iyi hissetmesi açısından oldukça önemlidir. Cilt sağlığını bozan pek çok etken vardır (Görsel 1.1.10). Bu etkenlerin başında hastalıklar, yetersiz ve dengesiz beslenme, az su tüketimi, cilt tipiyle uyumsuz ve kalitesiz kozmetiklerin kullanımı, sigara ve alkol alışkanlıkları gelmektedir. Sağlıklı bir cilde sahip olmak için öncelikle bu olumsuz etkenlere dikkat etmek gerekir. Bunların yanı sıra, kişinin hangi cilt tipine sahip olduğunu bilmesi ve cilt tipine uygun ürünlerle cilt bakımını yapması da son derece önemlidir. Cilt tiplerinin kalıtım, hormon ve yaşam tarzı ile alakalı olduğu; tüm cilt tiplerinin güneşin zararlı ışınlarından korunması gerektiği unutulmamalıdır.



Görsel 1.1.10: Sağlığını kaybetmiş cilt

**Cilt Tipleri ve Özellikleri**

**Normal Cilt:** Çoğunlukla lekesiz, pembe ve sağlıklı bir görünüm sergiler. Cildin günde en az bir kez tekniğine uygun bir şekilde temizlenmesi, yoğun olmayan bir nemlendirici ile nemlendirilmesi gerekir.

**Yağlı Cilt:** Cilt; kalıtsal niteliklerden, çeşitli hastalıklardan veya dönemsel sebeplerden yağlı bir özellik gösterebilir. Özellikle ergenlik döneminde, hormonal değişiklikler yüzünden cilt daha yağlı olabilir. Yağlı cilt, akne ve sivilce oluşumuna müsaittir. Cilt tipine uygun özellikte seçilecek ürünlerle cildin yağ dengesini sağlamak mümkündür.

**Karma Cilt:** İki ya da daha fazla özelliğe sahip cilt tipidir. Genellikle yanaklar kuru ya da normal özelliktedir; alın, burun, çene bölgeleri ise daha yağlıdır. Kuru bölgelere yoğun bir nemlendirici, yağlı bölgelere ise hafif bir nemlendirici ürün kullanılmalıdır.

**Kuru Cilt:** Kolayca kızarır, hassastır. Uygun bir nemlendirici cildi rahatlatır ve besler.

**Temel cilt bakım ürünleri şunlardır (Görsel 1.1.11):**

- Temizleyiciler
- Tonikler
- Nemlendiriciler
- Özel bakım ürünleri



**Görsel 1.1.11:** Cilt bakım ürünleri

Erkeklerin cilt bakımında ilk adım “sakal tıraşı” olmaktır (Görsel 1.1.12). Sakal tıraşında kullanılacak araç gereçlerin kişisel olması gerekir. Tıraş öncesinde ve sonrasında kullanılacak malzemelerin cilt tipine uygun olarak seçilmesi; cildin erken yaşlanmasını önlemek, yumuşak ve pürüzsüz olmasını sağlamak için önemlidir. Çalışma ortamları genellikle sakal bırakmak için uygun değildir ancak bazı kurum ve işletmelerde sakal bırakmaya izin verilmektedir. Eğer sakal bırakılacak ise sakal mutlaka şekilli, temiz ve bakımlı olmalıdır. Bunun yanı sıra işin özelliğine göre, sakal için ayrıca bone kullanılması da gerekebilir.



**Görsel 1.1.12:** Sakal tıraşı

|                |                |                              |
|----------------|----------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.6.1. |
| KONU           | CİLT BAKIMI    | SÜRE: 20 dakika              |

**Görev:** Cilt bakımı uygulaması yapınız.

**Araç Gereçler:** Su, temizleyici, tonik, nemlendirici.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                               | Öneriler                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cildiniz için uygun ürünler seçiniz ve cilt bakımınızı yapınız. | Cilt tipinize uygun olarak seçtiğiniz malzemelerle, sabah ve akşam olmak üzere iki kez cilt temizliğinizi ve bakımınızı yapınız. |
|                                                                 | Cildinize uygun olarak seçtiğiniz bir temizleyici ile yüzünüzü kirlerden arındırınız.                                            |
|                                                                 | Yine cilt tipinizle uyumlu bir tonik ile kalıntıları temizleyiniz.                                                               |
|                                                                 | Temizlik işleminin ardından, cilt tipinize uygun bir nemlendirici ile cildinizi mutlaka nemlendiriniz.                           |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                |                              |
|----------------|----------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.1.6.2. |
| KONU           | CİLT BAKIMI    | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Sakal tıraşı uygulaması gerçekleştiriniz. (erkek öğrenciler için)

**Araç Gereçler:** Sıcak su, tıraş sabunu, tıraş köpüğü, tıraş jeli, tıraş fırçası, tıraş makinesi, tıraş bıçağı, cımbız, burun makası, tıraş sonrası losyon, nemlendirici, pamuk, havlu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tıraş için gerekli araç gereçleri hazırlayınız.                  | İşlem sırasında lavabo önünde ve ayna karşısında olunuz. Sıcak ve soğuk suyunuz, tıraş sabunu, köpüğü ya da jeliniz, tıraş fırçası, tıraş makinesi ya da bıçağınız, cımbızınız, burun makasınız, tıraş sonrası losyonunuz, cilt tipinize uygun kreminiz, pamuğunuz ve havlunuzun kullanıma hazır olduğundan emin olunuz. Tıraş ile ilgili bütün işlem basamaklarında hijyen kurallarına uymaya özen gösteriniz.        |
| Tıraş için yüzünüzü hazırlayınız.                                | Yüzünüzde herhangi bir yara, çizik, sivilce, akne ya da tahriş olup olmadığını kontrol ediniz. Bir sorun varsa bu sorunu gidermeden tıraş olmamalısınız. Yüzünüzü sıcak su ile yıkayıp tıraş sabunu, köpüğü ya da jelini sakallarınıza uygulayarak sakallarınızın yumuşamasını sağlayınız.                                                                                                                             |
| Tıraş bıçağı ya da makinesi kullanarak sakal tıraşınızı yapınız. | Favorilerinizden başlayıp boyun ve çenenize doğru ilerleyerek sakalınızı kesiniz. Tıraşın her aşamasında su tasarrufuna özen gösteriniz. Sakalınızın çıkış yönünde tıraş olmanız, cildinizin tahriş olmasını önleyecektir. Yüzünüzde ben varsa tıraş sırasında benin kesilmemesi için gereken hassasiyeti gösteriniz. Yanak, kulak ve burundaki istenmeyen kılları, cımbız ya da burun makası kullanarak temizleyiniz. |
| Tıraş sonrası kontrollerinizi yapınız.                           | Tıraş bittikten sonra yüzünüzü soğuk su ile yıkayınız. Sakallarınızın tamamının kesilip kesilmediğini aynaya bakarak kontrol ediniz. Tıraş sırasında herhangi bir kesik oluşmuş ise pamuk ile müdahale ediniz. Cilt tipinize uygun losyon ve krem kullanarak tıraş nedeniyle yıpranan yüzünüzün rahatlamasını, yumuşamasını, daha sağlıklı ve pürüzsüz görünmesini sağlayabilirsiniz.                                  |
| Tıraş için kullandığınız araç gereçleri yerlerine koyunuz.       | Tıraş için kullandığınız araç gereçlerin temizliklerini yaparak yerlerine kaldırınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakət<br>ve Görüş<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Konaklama işletmelerinde görevlilerin farklı kıyafet giyme nedenleri nelerdir?

**1.2. İŞ KİYAFETLERİNİ GİYME****1.2.1. İş Kıyafetlerinin Önemi**

**Üniforma**, aynı işi yapan kişilerin giydiği bir örnek giysilere verilen isimdir (Görsel 1.2.1). Konaklama işletmelerinde personelin giydiği üniformalar, disiplinli ve düzenli bir görünüm sağlar. Hijyen kurallarına uygunluğu açısından kıyafetler, her zaman temiz ve ütülü olmalıdır. Ayrıca ayakkabı ve çorapların da üniformanın bir parçası olduğu, giyilen kıyafetle uyumlu olması gerektiği unutulmamalıdır. Üniformaların seçiminde mevsim özelliklerini göz önünde bulundurmak gerekir. Yaz aylarında giyilecek kıyafetler teri emen, keten ya da pamuklu kumaştan; kış aylarında giyilecek kıyafetler ise ısı kaybını önleyen yünlü kumaştan tercih edilmelidir. Üniformaların iş sağlığı ve güvenliği açısından kurallara uygun olması ve rahat çalışmaya imkân vermesi, dikkat edilmesi gereken en temel iki unsurdur.



Görsel 1.2.1: İş kıyafeti (üniforma)

**1.2.2. İş Kıyafetlerini Hazırlama**

Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nde personel tanımı, "Turizm işletmeleri personeli, çalışmaları sırasında işlerine ve görev mahallerine uygun, özel ve temiz kıyafet giyerler." denilmiştir. Vücudun ve iş kıyafetinin kirlenmesini önlemek için ayrıca önlük, ellerin kirlenmesini önlemek için ise eldiven giyilmelidir. İş kıyafetleri mümkün olduğunca kimseyle paylaşılmalı, kişinin kendi kullanımına özel olmalıdır. Üniformaların; personelin hangi departmanda çalıştığını ve kurum içindeki konumunu gösterme, kurumsal kimliğin kazanılmasına katkıda bulunma, personelde aidiyet duygusu oluşturma, işletmenin kalitesini ortaya çıkarma ve işletme ile çalışana saygınlık kazandırma işlevleri vardır.

**1.2.3. İş Kıyafetlerinin Bakımı ve Temizliği**

Üniformaların temizliği, onarımı ve bakımı kat hizmetleri departmanında yapılmaktadır. Üniformalar, çamaşırhane bölümünde pres ütüyle ütülenmektedir. Personel; üniformasını giymeden önce üniformada herhangi bir söküğün ya da kopuk düğmenin olup olmadığını, lekelerin çıkıp çıkmadığını, üniformanın iyi ütülenip ütülenmediğini kontrol etmelidir. Ayrıca, üniformanın duruşunun bozulmaması ve kötü görünmesi için ceplerinin fazla eşyayla doldurulmaması gerekir.

|                |                        |                              |
|----------------|------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN         | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.2.3.1. |
| KONU           | İŞ KİYAFETLERİNİ GİYME | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** İş kıyafetinizi hazırlayınız, iş kıyafetinizin bakımı ve temizliğini yapınız ve iş kıyafetinizi giyiniz.

**Araç Gereçler:** Üniforma, kravat, kemer, çorap, ayakkabı, boy aynası.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                          | Öneriler                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| İşe uygun kıyafetinizi hazırlayınız.       | Çalıştığınız birime ve bedeninize uygun iş kıyafetini seçiniz.                                                                                                                 |
|                                            | Her ihtimale karşı bir adet yedek üniforma bulundurunuz.                                                                                                                       |
| Kıyafetinizin bakım ve kontrolünü yapınız. | İş kıyafetinizi giymeden önce kıyafetin temiz, ütülü ve sağlam olduğundan emin olunuz.                                                                                         |
|                                            | Kravat, kemer, çorap, ayakkabı kullanımı üniformanıza dâhil edilmeyip sizin seçiminize bırakıldıysa hem rahat hem de üniformanızla uyumlu parçalar kullanmaya özen gösteriniz. |
| İş kıyafetinizi giyiniz.                   | İş kıyafetinizi eksiksiz bir biçimde giyiniz.                                                                                                                                  |
|                                            | İşe başlamadan önce bir boy aynası yardımı ile son kontrollerinizi yapınız.                                                                                                    |
|                                            | Gerekirse iş arkadaşlarınızdan yardım alınız.                                                                                                                                  |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Egzersiz yapma alışkanlığının, sağlıklı yaşam üzerindeki etkileri nelerdir?

**1.3. VÜCUT MEKANİKLERİNE GÖRE HAREKET ETME****1.3.1. Eklem ve Kasları Doğru Teknikle Kullanma**

Vücudun duruşu ve genel görünüşü; kişinin vücut tipine, milliyetine, ırkına ve mesleğine bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Düzenli uyku, dengeli ve yeterli beslenme, hijyenik şartlar ve egzersiz gibi etmenlerin eklemler ve kaslar üzerinde olumlu etkileri vardır. Sağlıklı bir psikolojiye ve sevinç, mutluluk, kendine güven gibi olumlu duygulara sahip olmak da kas ve eklem sağlığına katkıda bulunur. Bunlara karşın kas zayıflıkları, ağrılar, yorgunluklar, kalıtsal bozukluklar, yanlış alışkanlıklar gibi olumsuz etmenler vücut görünüşünde bozukluklara yol açabilmektedir.

**Egzersiz**, sağlıklı yaşam ve sağlıklı yaşamın sürekliliği için yapılan tüm aktivitelerdir. Düzenli olarak egzersiz yapmak, kişinin yaşam kalitesini arttıran ve her yaş grubu üzerinde olumlu etkileri olan çok önemli bir etmendir. Fiziksel ve psikolojik stresle baş etmede, güçlü ve esnek bir vücuda sahip olmada, vücut duruşu ve genel görünüşün düzeltilmesinde, kişinin kendine güveninin artmasında, denge ve koordinasyonun güçlenmesinde oldukça etkilidir. Düzenli yapılan egzersizin depresyon, obezite, hipertansiyon gibi rahatsızlıklar ile kalp hastalıklarını engellediği de bilimsel araştırmalarla ortaya konmuştur.

**Özellikle iş hayatında, eklem ve kasların doğru şekilde kullanılması ve dinlendirilmesi için temelde dikkat edilmesi gereken bazı hususlar vardır:**

- Çalışırken baş ve gövdeyi dik tutmak
- Ani hareketlerden kaçınmak
- Uzun süre aynı şekilde durmamak veya oturmamak
- Gözleri dinlendirmek

Çalışma esnasında verilecek kısa molalar ile yapılacak esnetme hareketlerinin iş verimliliğinin artmasında oldukça etkili olduğu gözlemlenmiştir. El, bilek ve kolların sallanması, boynun önce öne arkaya sonra sağa sola hareket ettirilmesi, ellerin başın arkasına konularak oturulan yerden geriye doğru vücudun uzatılması bu hareketlere örnek olarak gösterilebilir.

|                |                                             |                              |
|----------------|---------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.3.1.1. |
| KONU           | EKLEM VE KASLARI DOĞRU TEKNİKLE<br>KULLANMA | SÜRE: 20 dakika              |

**Görev:** Vücut egzersizi yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                    | Öneriler                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Boyun esnetme hareketlerini yapınız. | Oturduğunuz yerden başınızı önce öne sonra arkaya, ardından sağa ve sola hareket ettiriniz. Her hareketten sonra başınızı başlangıç durumuna geri döndürüp ileri bakınız. |
|                                      | Bu hareketi birkaç defa tekrarlayınız.                                                                                                                                    |
|                                      | İşlem esnasında ani ve zorlayıcı hareketlerden kaçınınız.                                                                                                                 |
| Omuz esnetme hareketi yapınız.       | Oturduğunuz yerden kalkmadan kolunuzu tam tersi yönde göğsünüze doğru bastırınız, diğer kolunuzla da destekleyiniz. Aynı işlemi diğer kolunuz için de yapınız.            |
|                                      | Bu hareketi birkaç defa tekrarlayınız.                                                                                                                                    |
|                                      | İşlem esnasında ani ve zorlayıcı hareketlerden kaçınınız.                                                                                                                 |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

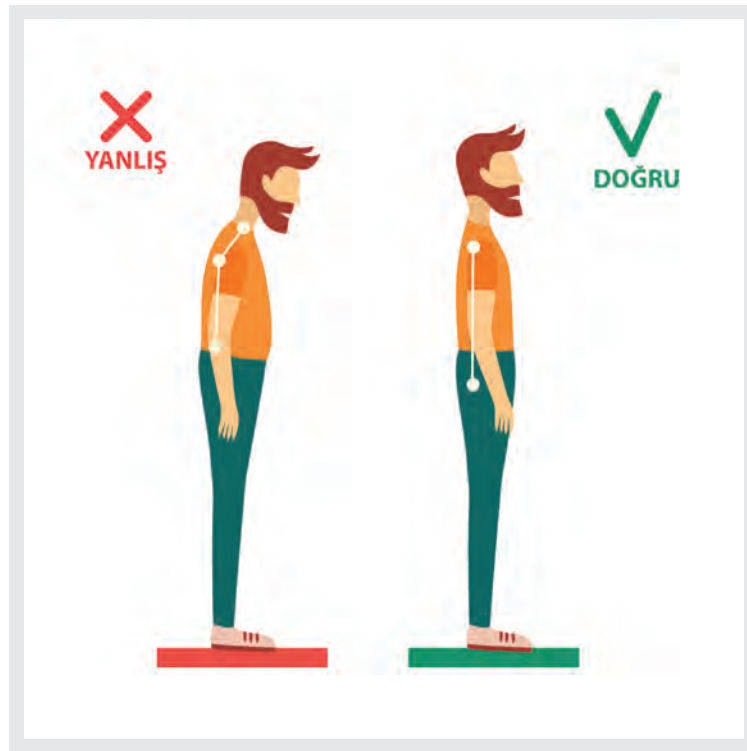
**HAZIRLIK SORUSU**

Uzun süre hareketsiz kalmanın insan sağlığına etkileri nelerdir?

**1.3.2. Doğru Şekilde Ayakta Durma ve Oturma**

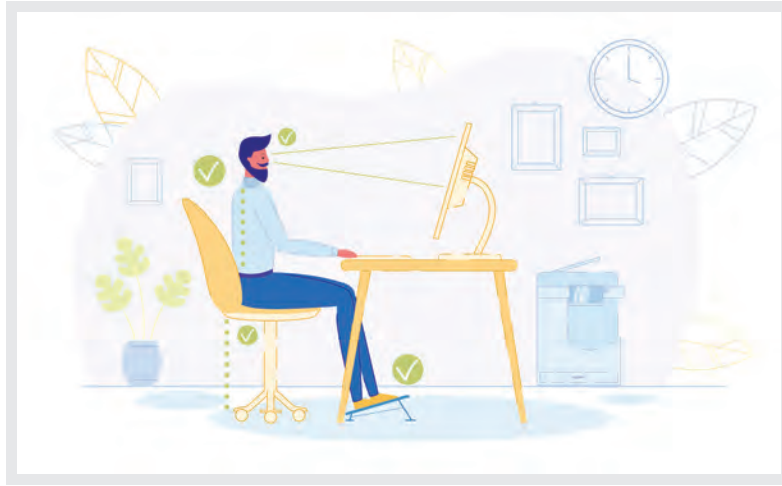
Sağlıklı bir vücut yapısı ve bunun devamlılığı için doğru şekilde oturmayı ve Görsel 1.3.1'deki gibi ayakta durmayı bilmek gerekir. Bu bilgi hem vücut sağlığı hem de güzel bir görünüm sağlamak açısından hayati önem taşımaktadır.

Ayakta çalışırken uzun süre aynı pozisyonda kalmamaya özen gösterilmelidir. Mümkünse küçük yürüyüşlerle vücudun sabit pozisyonda kalması engellenmelidir. Sabit durmak gerekiyorsa sırt bölgesi ve omurgayı çukurlaştırmamaya dikkat etmek gerekir. Sırtı ve omurgayı dik tutmak, iskelet sağlığı için oldukça önemlidir. Sabit durulması gereken hâllerde sık sık pozisyon değiştirilmeli, ayaklar arası ağırlık aktarımı yapılmalıdır.



**Görsel 1.3.1:** Doğru şekilde ayakta durma

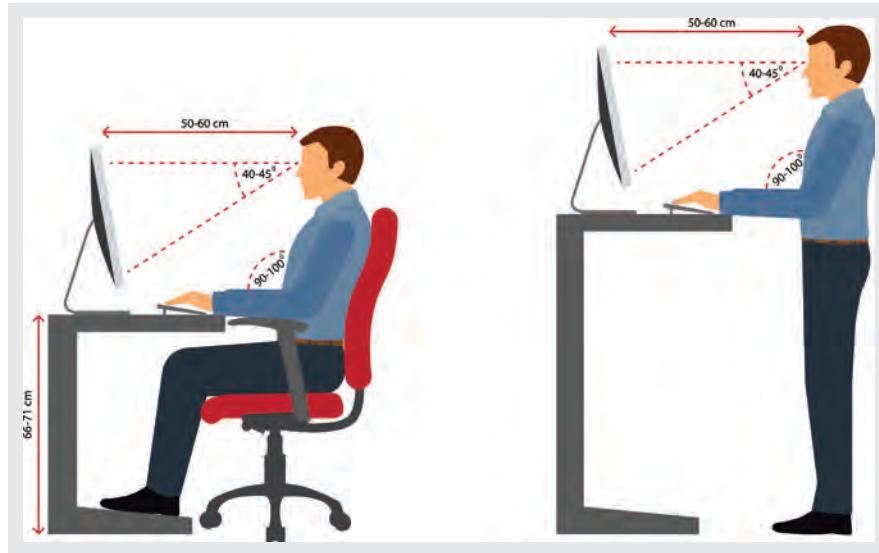
Masada başında çalışmayı gerektiren durumlarda, gözden kaçırılmaması gereken önemli hususlar bulunmaktadır. Çalışma masası, ideal ölçü kabul edilen “bir kol uzunluğunda ene, iki kol uzunluğunda boya” sahip olmalıdır. Çok sık kullanılacak malzemeler aktif çalışma alanı denilen ön kol mesafesinde, daha az sıklıkta kullanılacak malzemeler kol mesafesinde, en az kullanılacak malzemeler ise aktif çalışma alanının dışında bulunmalıdır. Kullanılacak sandalye, sandalyenin rahat hareket edebilmesi açısından beş tekerleğe sahip olmalıdır. Sandalye yüksekliğinin ayarlanabilir nitelikte olması gerekir. Sırt desteğinin yeterince büyük, sert, beli ve sırtı anatomik açıdan koruyup destekleyen özellikte olması önemlidir. Oturma tablası yeterli genişlikte olmalıdır. Sandalye yüksekliğinin oturulduğunda ayakların zemine tam değeceği şekilde ayarlanması önemlidir. Masanın altında 20-25 cm’lik bir ayak desteğinin bulunması, bel bölgesine binen ağırlığın azalmasına yardımcı olacaktır. Sandalyenin kol destekleri, kişinin kollarını vücuduna bitişik şekilde kullanmasına imkân verecek özellikte olmalıdır. Bu şekilde kişi yorulmadan ve zorlanmadan daha uzun süre çalışabilir.



Görsel 1.3.2: Doğru şekilde oturma

**Masa başında sandalyede otururken dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır (Görsel 1.3.2):**

- Kişi ayaktaayken dizleri ile sandalyenin oturma tablası aynı hizada olmalıdır.
- Dizler 90 derecelik açıdan fazla kırılmamalıdır.
- Ayakların altında 20-25 cm'lik bir destek bulunmalıdır.
- Sırt doğal pozisyonunda olmalı, omuzlar gevşek durmalı ve zorlanmamalıdır.
- Ön kol yere paralel durmalı; dirsekler ise vücuda yapışık şekilde 90 ila 100 derece arasında bir açıya sahip olmalıdır ( Görsel 1.3.3). Bu duruş, omurga basıncını %50 oranında azaltır.
- Oturma yüzeyi ile sırt yüzeyi arasındaki açının da 90-100 derece olması gerekmektedir.



Görsel 1.3.3: Masa başında oturarak ve ayakta çalışma

Bilgisayar kullanılacak ise bilgisayar ekranını kol uzunluğunda yerleştirmek gerekir. Ekranın üst kısmı göz seviyesinin çok yukarısında kalmamalıdır (Görsel 1.3.3). Fare, klavyenin hemen yanında ve klavyeyle aynı yükseklikte olmalıdır. Fare kullanırken bileğin düz bir çizgide tutulması önemlidir.

Masa başında uzun süre çalışanların 10-15 saniye kadar gözlerini kapatarak dinlendirmesi, esnetme hareketleri yapması ve küçük yürüyüşler yapıp işine dönmesi verimli çalışma ve vücut sağlığı açısından önemlidir.

|                |                                         |                              |
|----------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN                          | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.3.2.1. |
| KONU           | DOĞRU ŞEKİLDE AYAKTA DURMA VE<br>OTURMA | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Doğru şekilde oturma ve ayakta durma tekniklerini uygulayınız.

**Araç Gereçler:** Çalışma masası ve koltuğu, bilgisayar, masa altı ayak desteği.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ayakta durmanızı gerektiren bir iş yapıyorsanız uzun süre aynı pozisyonda kalmayınız.                                            | Omurganızı çukurlaştırmayınız. Sırtınızı dik tutunuz.                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                  | Bir basamağa kaldırmak suretiyle sırayla ayaklar arası ağırlık aktarımı yapınız.                                                                                                                                                                               |
| Masa başında oturarak iş yapıyorsanız çalışma alanınızı ve kullanacağınız araç gereçleri ergonomi kurallarına göre düzenleyiniz. | Standartlara uygun bir masa seçiniz.                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                  | Rahat hareket edebilmek için uygun özelliklerde ve beş tekerlekli bir sandalye seçiniz.                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                  | Dizlerinizi 90 derecelik açıdan fazla kırmayınız. Ayaklarınızın altına bir destek koyunuz.                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                  | Sırtınızı doğal pozisyonunda tutunuz, omuzlarınızı zorlamayınız. Oturma yüzeyi ile sırt yüzeyi arasında 90-100 derecelik bir açının bulunmasını sağlayınız.                                                                                                    |
|                                                                                                                                  | Kollarınızın yere paralel, dirseklerinizin vücuda yapışık ve 90 ila 100 derece arasında bir açıya sahip olmasına dikkat ediniz.                                                                                                                                |
|                                                                                                                                  | Bilgisayar kullanacaksanız bilgisayar ekranının kol uzunluğunda yerleştirilmesini sağlayınız. Ekranın üst kısmının göz seviyesinin çok üstünde olmamasına dikkat ediniz. Farenin klavyenin hemen yanında ve klavyeyle aynı yükseklikte olduğundan emin olunuz. |
|                                                                                                                                  | Çalışmalarınıza ara verip gözlerinizi dinlendirmeyi ve bacaklarınızı çalıştırmayı unutmayınız.                                                                                                                                                                 |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

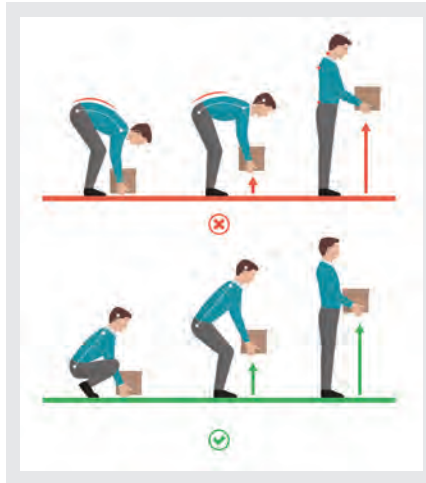
Ağırlık taşıma ve kaldırma sırasında dikkatsiz davranmak hangi olumsuzluklara yol açabilir?

**1.3.3. Doğru Şekilde Taşıma ve Ağırlık Kaldırma**

Ağırlık kaldırma ve yük taşıma işlemlerinde çok dikkatli hareket etmek gerekir. Aksi hâlde vücut zorlanacak, yanlış yapılan hareketler ağırlara hatta sakatlıklara yol açacaktır. Ağırlık kaldırırken ve taşırken öncelikle ağırlığın büyüklüğüne, şekline ve ortamda yeterli hareket alanı bulunup bulunmadığına bakılmalı ve gerekli şartlar sağlanmışsa işleme geçilmelidir. Yeterli alanın bulunmaması, kişinin hareketlerini kısıtlayarak iş sağlığı ve güvenliği açısından tehlike yaratacaktır.

Yük kaldırma işleminde öncelikle, yükün elle kaldırılacak ağırlıkta olup olmadığına karar vermek gerekir. Eğer yük elle kaldırılacak ağırlıktaysa kişi öncelikle belini eğmeden çömelmeli, ardından yükü iki elle birlikte vücuda yakın tutarak kaldırmalıdır (Görsel 1.3.4).

Yük kaldırma esnasında, çömelme hareketini yapmadan sadece beli bükerek eğilmek ciddi sakatlanmalara yol açabilir. Ağırlığın vücuda yakın olarak taşınması ise gövdeden destek almaya yarar. Yük gövdeden uzak olduğu zaman, ağırlık belin alt kısmında yoğunlaşır. Ayrıca taşıma işleminde ağırlığı iki ele paylaşmak, kollara binen yükü hafifletir.



Görsel 1.3.4: Doğru şekilde ağırlık kaldırma

Taşınacak yükün ağırlığı kadar boyutu da önemlidir. Ağırlık kaldırma ve bırakma işlemleri sırasında yükün görüş açısını kapatmayacak şekilde taşınmasına dikkat edilmelidir. Yükün tutacak yerlerinin bulunması, kaldırma esnasında yükün ağırlık merkezinin vücuda yakın tutulması, kişinin ani ve sert hareketlerden kaçınması, işlemlerde doğru tekniklerin uygulanması dikkat edilmesi gereken diğer unsurlardır (Görsel 1.3.5).



Görsel 1.3.5: Doğru şekilde ağırlık taşıma

|                |                                             |                              |
|----------------|---------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.3.3.1. |
| KONU           | DOĞRU ŞEKİLDE TAŞIMA VE AĞIRLIK<br>KALDIRMA | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Vücut mekaniklerine uygun şekilde taşıma ve ağırlık kaldırma işlemlerini yapınız.

**Araç Gereçler:** Taşınabilir ağırlıkta ve çeşitli ebatlarda koli, poşet vb.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                                  | Öneriler                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Tekniğine uygun şekilde ağırlık kaldırma işlemini gerçekleştiriniz.</p> <p>Tekniğine uygun şekilde ağırlık taşıma işlemini gerçekleştiriniz</p> | Ağırlığı kaldırmadan önce yükün elle kaldırılabilir özellikte olduğundan emin olunuz.                                                                                                       |
|                                                                                                                                                    | Yükü kaldırırken kesinlikle belinizi bükerek eğilmeyiniz. Çömelerek, gövdenizden destek alarak ve iki elinizle birlikte kaldırma işlemini gerçekleştiriniz.                                 |
|                                                                                                                                                    | Tekniğine uygun şekilde kaldırdığınız ağırlığı, gövdenize yakın tutarak taşıyınız. Bu durum, ağırlığın belin alt kısmında yoğunlaşmasını engelleyerek sakatlıkların önüne geçmenizi sağlar. |
|                                                                                                                                                    | Yük taşırken ağırlığı iki elinize de paylaştırınız                                                                                                                                          |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Sırt ve bel ağrısı yaşamamak için nelere dikkat etmek gerekir?

**1.3.4. Sırt ve Bel Egzersizleri**

Bel ve sırt ağrıları, en çok görülen ağrı çeşitlerindendir. Özellikle ağır yük taşıyanlarda ve sürekli oturarak çalışanlarda sıklıkla görülür. Bu ağrılar; stres, kas zorlanmaları, hareketsizlik, omurgadan kaynaklanan rahatsızlıklar gibi birçok nedenden ortaya çıkabilir.

Bel ve sırt ağrılarını önlemek için ayakta dururken, otururken, ağırlık kaldırırken ve taşırken gerekli hususlara dikkat etmek çok önemlidir. Ayrıca egzersiz hareketleri ile bel ve sırt kaslarına esneklik kazandırarak bölgenin rahatlaması, dinlenmesi ve bölge kaslarının güçlenmesi sağlanabilir (Görsel 1.3.6).



**Görsel 1.3.6:** Sırt ağrıları

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Görsel 1.3.7:</b><br/>Bel kaslarını germe egzersizi</p>           | <p>Amaç, bel kaslarını germek ve kasların esnekliğini arttırmaktır. Görsel 1.3.7'deki gibi bacaklar uzatılarak sırt üstü yatılır ve bir bacak dizlerden kavranarak karna doğru yavaşça çekilir. 10 saniye bu şekilde tutulur. Sonra bacak düz bir şekilde uzatılır. Aynı işlem öbür bacakla da uygulanır. Tüm işlem 3 kez tekrar edilir.</p>                                   |
|  <p><b>Görsel 1.3.8:</b><br/>Bel ve kalça kaslarını germe egzersizi</p>  | <p>Amaç, bel kaslarını desteklemek ve kalça kaslarını çalıştırmaktır. Görsel 1.3.8'de görüldüğü gibi dirsekler, ön kol ve ayak parmak uçları yere değecek şekilde uzanılır. Belin tamamen düz durması önemlidir. Ayaklar sabit kalmalıdır. 10-15 saniye kadar bu pozisyonda durulmalıdır.</p>                                                                                  |
|  <p><b>Görsel 1.3.9:</b><br/>Sırt ve karın kaslarını germe egzersizi</p> | <p>Amaç, sırt ve karın kaslarını güçlendirerek esnekliği arttırmaktır. Eller omuz, dizler kalça hizasına getirilir ve emekleme pozisyonu alınır. Görsel 1.3.9'da görüldüğü gibi sırt yukarı doğru kaldırılırken baş öne doğru eğilir ve 5-10 saniye beklenir; ardından gevşeyerek sırt çukurlaştırılırken baş yukarı doğru kaldırılır. 5-10 saniye de bu şekilde beklenir.</p> |

|                |                          |                              |
|----------------|--------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KİŞİSEL HİJYEN           | UYGULAMA YAPRAĞI<br>1.3.4.1. |
| KONU           | SIRT VE BEL EGZERSİZLERİ | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Sırt ve bel egzersizleri yapınız.

**Araç Gereçler:** Egzersiz minderi, egzersiz kıyafeti.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                | Öneriler                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bel kaslarını germe egzersizi yapınız.           | Bacaklarınızı uzatarak sırt üstü yatınız.                                                                                  |
|                                                  | Sağ bacağınızı dizinizden kavrayarak karnınıza doğru yavaşça çekiniz. 10 saniye o şekilde bekleyiniz.                      |
|                                                  | Sol bacağınızı da dizinizden kavrayarak karnınıza doğru yavaşça çekiniz. Yine 10 saniye o şekilde bekleyiniz.              |
|                                                  | Tüm hareketi 3 kez tekrar ediniz.                                                                                          |
| Bel ve kalça kaslarını germe egzersizi yapınız.  | Dirseklerinizi omzunuzun altında, bacaklarınızı düz ve bitişik tutunuz.                                                    |
|                                                  | Belinizin düz, ayaklarınızın sabit olduğundan emin olunuz.                                                                 |
|                                                  | 10-15 saniye bu pozisyonda durunuz.                                                                                        |
| Sırt ve karın kaslarını germe egzersizi yapınız. | Ellerinizi omuz, dizlerinizi kalça hizasına getirerek emekleme pozisyonu alınız.                                           |
|                                                  | Karın kaslarınızı sıkarak sırtınızı yukarı doğru kaldırıp başınızı öne doğru eğiniz. 5-10 saniye bu şekilde bekleyiniz.    |
|                                                  | Daha sonra gevşeyerek sırtınızı çukurlaştırınız ve başınızı yukarı doğru kaldırınız. 5-10 saniye de bu şekilde bekleyiniz. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi hijyen uygulamalarının amaçları arasında sayılamaz?

- A) Bireyin kendine güvenini sağlamak
- B) Deri sağlığını sürdürmek
- C) Kas gerilimini arttırmak
- D) Ter kokusunu gidermek
- E) Vücuttan mikroorganizmaları uzaklaştırmak

2. Aşağıdakilerden hangisi kişisel hijyeni etkileyen faktörler arasında sayılamaz?

- A) Bilgi düzeyi
- B) Boy
- C) Ekonomik durum
- D) Sosyokültürel durum
- E) Yaş

3. Aşağıdakilerden hangisi banyo yapmanın sağladığı faydalardan biridir?

- A) Gerginlik yaratır.
- B) Gözenekleri sıkılaştırır.
- C) Kan dolaşımını uyarır.
- D) Terlemeyi artırır.
- E) Yorgunluğu artırır.

4. Aşağıdakilerden hangisi banyo yaparken kullanılacak araç gereçlerden biri değildir?

- A) Banyo lifi
- B) Deodorant
- C) Havlu
- D) Kese
- E) Şampuan

5. Aşağıdakilerden hangisi cilt tiplerinden biri değildir?

- A) Karma cilt
- B) Kuru cilt
- C) Nemli cilt
- D) Normal cilt
- E) Yağlı cilt

**6. Sağlıklı bir yaşam sürdürebilmek için yapılan tüm aktivitelere verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Egzersiz
- B) Mekik
- C) Step
- D) Yoga
- E) Yürüyüş

**7. Masa başında sandalyede otururken dikkate alınması gereken hususlar göz önünde bulundurulduğunda aşağıdakilerden hangisi doğru değildir?**

- A) Dizler 90 dereceden fazla kırılmamalı ve ayakların altında bir destek bulunmalıdır.
- B) Kişi ayakta durduğunda dizleri oturma tablasıyla aynı hizada olmalıdır.
- C) Oturma yüzeyi ile sırt yüzeyi arasındaki açı 90 ila 100 derece arasında olmalıdır.
- D) Ön kol yere paralel, dirsekler vücuda yapışık olmalıdır.
- E) Sırt gevşek durmalı, zorlanmamalıdır.

**Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.**

1. İnsan sağlığı için diş fırçalamanın önemi, herkes tarafından biliniyor ve söyleniyorken sizce birçok kişi niçin diş fırçalamayı alışkanlık hâline getirememektedir?
2. Kişisel bakımına dikkat eden bir kişiyi nasıl tanımlarsınız?
3. Saçların sağlıklı ve bakımsız olmasının nedenleri neler olabilir?
4. Konaklama işletmesindeki personelin üniforma giyme zorunluluğu bulunmasaydı ne gibi olumsuzluklar yaşanabilirdi?
5. Ayakta duran ya da oturan bir insanın sağlıklı olup olmadığının göstergeleri neler olabilir?

# ÖĞRENME BİRİMİ 2

## HİJYEN VE SANİTASYON

### KONULAR

- Mevzuat ve sistemler
- Gıda hijyeni
- Çalışma ortamı hijyeni
- Ekipman hijyeni

### TEMEL KAVRAMLAR

- Hijyen ve sanitasyon
- HACCP
- Gıda hijyeni
- Besinlerde kokuşma
- Besinlerde ekşime
- Gıda güvenliği
- ISO 22000
- Besinlerde bozulma
- Besinlerde çürüme
- Besinlerde küflenme

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Ulusal ve uluslararası mevzuata göre hijyen ve sanitasyon kuralları
- Gıda hijyeni ve besinleri depolama
- İşletme ortamında uyulması gereken hijyen ve sanitasyon kuralları
- Kullanılan ekipmanların hijyenini sağlama



## HİJYEN VE SANİTASYON

### HAZIRLIK SORUSU

Hijyenik bir ortam sağlama, konaklama işletmeleri için neden gereklidir?

#### 2.1. MEVZUAT VE SİSTEMLER

Toplum sağlığının korunması için son derece önemli olan yasal mevzuatın özellikle gıda üretimi yapan personel, hizmet sektörü personeli ve iş yerleri tarafından bilinmesi ve uygulanması gerekir.

##### 2.1.1. Hijyen ve Sanitasyon

**Hijyen;** insan sağlığını korumak, geliştirmek ve insan sağlığının devamlılığını sağlamak için gereken önlemler ile sağlık konularını kapsayan bir bilim dalıdır. Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılan uygulamalar ve alınan önlemlerinin tümü olarak da ifade edilebilir (Görsel 2.1.1).

Hijyen, sadece iş yerlerinde değil; evde, okulda, sokakta, kısaca insanın yaşadığı her alanda kişisel ve profesyonel uygulamalar ile hastalıkların yayılmasını engeller ve bizlere daha temiz bir yaşam alanı sunar. Hijyenik olma, toplu yaşamın her alanında olduğu gibi özellikle konaklama işletmelerinde ve gıda üretiminde de kalite güvencesinin en önemli faktörüdür.



Görsel 2.1.1: Hijyen uygulaması

**Sanitasyon,** hijyenik ve sağlıklı koşulların oluşmasını ve korunmasını sağlamak amacıyla zararlı etmenleri azaltmak ve yok etmek için yapılan bütün işlemlerdir. Çalışılan ürünün ya da ortamın sağlık kurallarına uygun hâle getirilmesi işlemi olarak da ifade edilebilir (Görsel 2.1.2). Sanitasyon, hastalıkların önlenmesinde gerekli olan önemli bir halk sağlığı uygulamasıdır. Sanitasyon uygulamaları, işletmelerin görünümünün iyileştirilmesine, kalitenin artmasına ve çevrenin korunmasına katkıda bulunur.



Görsel 2.1.2: Servis sonrasında metal yüzeyin sağlığa uygun duruma getirilmesi

Sanitasyon sayesinde okul, ev, kafe, restoran, sosyal tesis gibi insanların toplu olarak yaşadıkları ortamlar, sağlığa uygun duruma getirilir. Hijyen ve sanitasyon, birbirini tamamlayan ve birbirinden ayrılmaz kavramlardır. Hijyen sağlık kurallarını, sanitasyon ise alınan önlemleri ifade eder. Hijyenin amacı insan sağlığını korumak; sanitasyonun amacı ise insan sağlığını tehdit eden mikroorganizmaları bulundukları ortamdan uzaklaştırmaktır.

### 2.1.2. Hijyen ve Sanitasyon Kuralları

Gıda işletmeleri ürünlerini, mevzuatlarda belirtilen standartlara uygun şekilde satmak zorundadır. Gıda üreten iş yerlerinde hijyen kurallarına uyulmaması, iş güvenliği ve sağlığı açısından risk oluşturmaktadır. Hijyenik olmayan ortamlarda üretilen gıdalarda, zararlı mikroorganizmalar kolay ve hızlı bir şekilde üreyebilmektedir. Zararlı mikroorganizmalar, tüketicilerde hem çeşitli hastalıklara hem de zehirlenme gibi daha ciddi sorunlara yol açabilir. Hijyen ve sanitasyon kurallarına uymamaktan kaynaklanan risk faktörlerini ortadan kaldırmak ya da en aza indirmek iş yerinin sorumluluğundadır.



**Görsel 2.1.3:** Servis öncesi son dokunuşlar

Etkili hijyen uygulamaları; gıda güvenliği, tüketici sağlığının korunması ve iş yeri imajının sürdürülmesi açısından oldukça önemlidir. Etkili hijyen uygulamaları;

- İşletmenin uygun bir fiziki tasarıma sahip olması,
- Bakteri üretmeyen güvenli ekipmanların kullanılması,
- Uygun alt yapı koşullarının sağlanması (temiz hava, su, zemin),
- Personelin eldiven, bone, önlük gibi hijyen için gerekli iş kıyafetlerini giymesi (Görsel 2.1.3, Görsel 2.1.4),
- Sağlıklı personelin çalıştırılması,
- Kemirgenler ve haşere ile mücadele edilmesi,
- Uygun depolama ve dağıtım koşullarına sahip olunması,
- Kaliteli ürünlerin seçilmesi şeklinde sıralanabilir.



**Görsel 2.1.4: Servis öncesi son dokunuşlar**

### 2.1.3. Gıda Güvenliği ve Önemi

Konaklama işletmelerinin önemli gelir kaynaklarından biri, yiyecek ve içecek hizmetleridir. Rekabet koşulları içerisinde turizm pazarından pay alabilmek için yiyecek içecek hizmetlerinin verildiği konaklama işletmelerinin gıda güvenliğine ve konukların sağlığına gereken özeni göstermesi oldukça önemlidir. Günümüzde hijyen ve sanitasyona gereken önemi veren işletmeler, yasa ile belirlenmiş standartlar içerisinde üretim yapmaya başlamıştır.

Yiyecek içecek sektöründe ve konaklama işletmelerinde, gıda güvenliği ile ilgili HACCP [Hazard Analysis and Critical Control Points (hazard analysis and critical control points)] sistemi uygulanmaktadır (Görsel 2.1.5). “Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları” şeklinde tercüme edilen bu sistem, ürünlerin satın alınmasından üretim aşamasına ve konuğa servis edilmesinden öncesine kadar ortaya çıkabilecek sorunlara her yönüyle önlem almaya dayanır.



**Görsel 2.1.5: Hazard Analysis Critical Control Points**

**Gıda güvenliği;** gıdalarda olabilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve her türlü zararın bertaraf edilmesi için alınan tedbirler bütünüdür (Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik'in 4'üncü maddesinin e bendi).

Yiyecek içecek işletmelerinin bir gıdanın konuklara sunulmadan önce geçirdiği tüm aşamaları ve bu süreçte rol oynayan mutfak bölümlerini denetlemesi gerekir (Görsel 2.1.6). İşletmenin kendi içinde kuracağı denetleme sistemi, işletmeler için büyük bir avantaj sağlar. Ayrıca bu sistemin uygulanması, ilgili bakanlıklar tarafından yapılan denetlemelerde yaşanabilecek bazı sorunları da önlemiş olur.



**Görsel 2.1.6: Gıda güvenliği**

İşletmelerde sadece yasal prosedürleri uygulamak yeterli değildir. İşletmeler, güvenli gıda üretimi için hijyen bilinci edinmiş, eğitilmiş ve nitelikli personel istihdam etmelidir. Ayrıca işletmeler, güvenli gıda üretim standardının sağlanması amacıyla personelinin profesyonel kişi ve kuruluşlardan hizmet içi eğitim almasını sağlamalıdır.

#### 2.1.4. Gıda Güvenliğinin Sağlanmasında Mevzuatlar

Türkiye’de gıdaların üretimi, tüketimi ve denetlenmesi konularında düzenleme 08.06.1995 tarihli 4113 sayılı Kanun’un verdiği yetkiye dayanarak Bakanlar Kurulunca 24.06.1995 tarihinde yapılmıştır. Bu amaçla 28.06.1995 tarihli 560 sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararname yürürlüğe girmiştir. Daha sonra 2004’te 5179 sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun ve 2008’de 27009 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Gıda Güvenliği ve Kalitesinin Denetimi ve Kontrolüne Dair Yönetmelik çıkartılmıştır. İlgili yönetmelik, 19.02.2020 tarihli 31044 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği ile son hâlini almıştır (Görsel 2.1.7).



**Görsel 2.1.7: Resmî Gazete**

Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği'nin 1'inci maddesine göre "Bu Yönetmeliğin amacı; gıda ve gıda ile temas eden madde ve malzemelere ilişkin asgari teknik ve hijyen kriterleri, pestisit kalıntıları ve veteriner ilaç kalıntıları, gıda katkı maddeleri, gıdalara eklenebilecek vitaminler, mineraller ve belirli diğer öğeler, aroma vericiler ve aroma verme özelliği taşıyan gıda bileşenleri, gıda enzimleri, bulaşanlar, hedef dışı yemlere taşınması önlenemeyen koksidiyostatların ve histomonostatların hayvansal gıdalarda bulunabilecek maksimum miktarları, ambalajlama, etiketleme, hayvansal gıdalarda bulunabilecek veteriner ilaçlarına ait farmakolojik aktif maddelerin sınıflandırılması ve maksimum kalıntı limitleri, numune alma ve analiz metotları, taşıma ve depolama ile ilgili yatay ve dikey gıda kodeksine ilişkin esaslar, coğrafi işaretle ilgili özel hükümler ile diğer bazı gıda ve/veya gıda gruplarına ilişkin özel hükümlerin belirlenmesine dair kuralları düzenlemektir."



**Görsel 2.1.8:** Hayvansal gıda kaynakları

Gıda takviyelerine ilişkin hususlar, içeriğinde bulunabilecek vitamin ve minerallere ilişkin listeler ve bunların dozlarına ilişkin konular Avrupa Birliği (AB) mevzuatında ve Amerika Birleşik Devletleri (ABD) mevzuatında, tüketici sağlığı kapsamında detaylı bir şekilde düzenlenmiştir. Ayrıca Avrupa Birliği müzakere süreci kapsamında, Türk mevzuatının AB mevzuatıyla uyumlaştırılması için düzenlemeler yapılmaktadır. Bu düzenlemeler doğrultusunda, Türk mevzuatının Avrupa Birliği'nin gıda takviyelerini düzenleyen 2002/46/EC sayılı Direktif'i ile uyumlu hâle getirilmesi amacıyla 2013 yılında Türk Gıda Kodeksi Takviye Edici Gıdalar Tebliği yayımlanmıştır.

Avrupa Gıda Güvenliği Otoritesi şeklinde tercüme edilen European Food Safety Authority [yuropın fud seyfiti otoriti (EFSA)], gıda güvenliği ile ilgili şartları belirler (Görsel2.1.9). EFSA'nın gıda güvenliği politikasının temel amacı, Avrupa'nın en büyük üretim ve istihdam sektörü olan gıda endüstrisinin güvenilirliğini artırmak ve insan sağlığının yüksek düzeyde korunmasını sağlamaktır.



**Görsel 2.1.9: EFSA (Avrupa Gıda Güvenliği Otoritesi)**



**Görsel 2.1.10: WHO**  
(Dünya Sağlık Örgütü)

Codex Alimentarius Commission [kodeks alimentaryus kommişın (Kodeks Alimentaris Komisyonu)], 1960’larda Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Teşkilatı [Food and Agriculture Organization, FAO (Fud end Agrikalçır Organizeyşın)] ve Dünya Sağlık Örgütü [World Health Organization, WHO (Vorld Helt Organizeyşın)] tarafından (Görsel 2.1.10) ortaklaşa kurulan ve merkezi Roma’da olan Birleşmiş Milletler’e bağlı bir kuruluştur. Kuruluşun görevi, dünyada gıda ile ilgili uygulamaların sağlık ve teknoloji yönünden standartlaştırılmasını sağlamaktır. Kuruluşun bu amaçla hazırladığı “Kodex Alimentarius Standartları” tüm dünya ülkeleri için güvenilir gıda üretiminde referans dokümandır.

**Kodeks Alimentarius Komisyonunun amaçları şunlardır:**

- Kaliteli ve güvenilir ürünlerin üretilmesi ve bunların tüketicilere sunulması
- Dünya gıda ticaretinde yer alan gıda maddelerinin kalite ve hijyen kriterlerinin belirlenmesi
- Ülkeler arasındaki gıda ticaretinde teknik engellerin önlenmesi

Komisyonu bugün 184 ülke ve 1 organizasyon (Avrupa Birliği) üyedir. Bu komisyona sadece ülkeler üye olabilir; ancak çeşitli organizasyonlar ve sivil toplum kuruluşları, gözlemci statüde toplantılara katılabilmektedir.

1994 yılında kurulan Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) ile yürürlüğe giren Sağlık ve Bitki Sağlığı Anlaşması ve Ticarete Teknik Engeller Anlaşması, uluslararası ticarete gıda ile ilgili düzenlemeler için Kodeks Alimentarius Komisyonu standartlarını referans almıştır.

### 2.1.5. Türkiye’de Gıda Güvenliğinin Sağlanmasında Yetkili Kuruluşlar

5996 sayılı Kanun’la gıda güvenliği ile ilgili hizmetlerin büyük bir kısmı Tarım ve Orman Bakanlığı bünyesinde toplanmıştır. Uluslararası kuruluşlar nezdinde yetkili otorite Tarım ve Orman Bakanlığıdır ancak bazı uygulamalardan başka bakanlıklar sorumludur. Sular ve özel tıbbi amaçlı diyet gıdalarla ilgili hizmetlerden Sağlık Bakanlığı TSE (Türk Standartları Enstitüsü) standartlarının dış ticarete uygulanmasından ise Ticaret Bakanlığına bağlı Ürün Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü yetkilidir.

2009 yılında Tarım ve Orman Bakanlığının ALO 174 Gıda Hattı faaliyete geçmiştir. Bu hat sayesinde;

- Tüketicinin gıda güvenilirliği ile ilgili her türlü ihbar ve şikâyetle ilgili merciye kolay bir şekilde ulaşabilmesi,
- İletişimin tek merkezden yönlendirilebilmesi,
- Tüketicie en kısa zamanda dönüş yapılabilmesi,
- İhbar ve şikâyetle ilgili sonucun takip edilebilmesi mümkün olmuştur.

Ayrıca aynı amaçlar doğrultusunda <http://www.alo174.gov.tr> internet sitesi de kullanılmaktadır.

### 2.1.6. Gıda Hijyeni ile İlgili Ulusal ve Uluslararası Sistemler

HACCP, dünya çapında başarısını kanıtlamış bir gıda güvenliği risk yönetim sistemidir. Bu sistem, ürünün üretim ve kalite kontrol tasarımı, potansiyel tehlikeyi belirleyici ve çözümleyici rol oynamaktadır. HACCP, sadece mikrobiyal kalitenin değil; fiziksel, kimyasal ve duyu kalitenin de belirlenmesi ve geliştirilmesinde rol oynar (Görsel 2.1.11).

HACCP, gıda servisi tipindeki hizmetlerde de benzeri güvenceler sağlamaktadır. HACCP, önleyici bir sistemdir. Bu sistem sayesinde sorunlar, konuk tarafından şikâyetle dönüşmeden belirlenir. Sistemin işlemlerinden yalnızca hijyen ve kalite bölümleri değil; satın alma, üretim, tasarım, dağıtım ve satış noktaları da sorumludur. Temelde tüm bölümlerin ortak çalışmasını gerektiren bir kontrol mekanizmasıdır.



**Görsel 2.1.11: HACCP**  
(Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları)



**Görsel 2.1.12: ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi**

ISO 22000, 1 Eylül 2005 tarihinde gıda güvenliği ile ilgili ülkeler arasında birliğin sağlanması amacıyla “ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Gıda Zincirindeki Tüm Kuruluşlar İçin Şartlar” adı altında birtakım standartlar yayımlanmıştır. ISO 22000 temelde, tüketicinin gıda kaynaklı hastalıklara maruz kalmaması için geliştirilmiş bir sistemdir (Görsel 2.1.12).

ISO 22000 standartlarının amacı, gıda zincirindeki tüm süreçleri altyapı, personel ve ekipman gibi bütün etkenleriyle birlikte kontrol altında tutan önleyici bir sistemin kuruluşlarda uygulanmasını sağlamaktır.

Kuruluşlarda ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi uygulamaları;

- Üretim, ürün ve ekipman kontrolü,
- Bakım ve genel hijyen uygulamaları,
- Personel ve ziyaretçi hijyeni,
- Taşıma, depolama ve ürün bilgisi,
- Eğitim,
- Tedarikçi seçimi ve değerlendirmesi,
- İletişim gibi konuları kapsamaktadır.



Görsel 2.1.13: BRC (İngiliz Perakende Konsorsiyumu)

BRC [British Retail Consortium (britiş retl konsersiyum)], gıda perakende endüstrisi için 1992 yılında oluşturulan bir ticaret birliğidir. “İngiliz Perakende Konsorsiyumu” şeklinde tercüme edilen birlik, gıda ve imalat endüstrileri için en iyi uygulamaları içeren standartlar yayımlamaktadır (Görsel 2.1.13). Bu standartlar, yasal uyum ve konunun korunmasıyla ilgili yükümlülükleri yerine getirmek üzere, gıda imal eden kuruluş bünyesinde olması gereken “güvenlik, kalite ve operasyon” kıstaslarını belirlemek üzere geliştirilmiştir.

BRC, 1998’den beri varlığını sürdüren ve GFSI [Global Food Safety Initiative (globul fud seyfti inishediv)] tarafından tanınan ilk gıda güvenliği standardıdır. “Global Gıda Standardı” olarak tercüme edilen GFSI, firmaların kendi pazarında daha güvenli gıdalar satmasını sağlamak amacıyla kurulan bir kuruluştur.

IFS [International Food Standard (interneşinil fud sitendart)]; gıda ürünlerini işleme, taşıma ve ambalajlama faaliyetlerini yürüten işletmeler için tasarlanan bir denetleme standardıdır. “Uluslararası Gıda Standardı” şeklinde tercüme edilen IFS, perakendeci ve toptancı markalı gıda ürünü tedarikçilerini ve imalatçıları denetler. Çıkış noktası GFSI’dir (Görsel 2.1.14).



Görsel 2.1.14: IFS (Uluslararası Gıda Standardı)

## HAZIRLIK SORUSU

Gıda güvenliğine dikkat etmeyen konaklama işletmeleri hangi olumsuz sonuçlarla karşılaşır?

## 2.2. GIDA HİJYENİ

Gıda güvenilirliği, gıda işletmecisinin gıdanın ilk aşamasından tüketiciye sunulmasına kadar uyması gereken genel kurallar ile sağlanabilir.

### 2.2.1. Yiyeceklerdeki Bozulmalar

Bir besinde, tüketilebilirlik niteliğinin yitirilmesine sebep olacak kadar bileşim ve karakter değişimlerinin olmasına **besinlerde bozulma** denir (Görsel 2.2.1). Gıdalarda bozulma; orijinal besin değerinin ve lezzetinin kaybolması, dokusunun kötüleşmesi, yiyeceklerin insanlara zarar vermesi şeklinde kendini gösterir. Gıdanın bozulması metabolik bir süreçtir. Duyusal özelliklerde meydana gelen değişiklikler, gıdanın tüketilemeyecek hâle gelmesine neden olur. Gıdalarda renk, tat, koku ve yapıda meydana gelen olumsuz değişiklikler gıdanın bozulduğunu gösterir. Bozuk gıda, patojen veya toksin içermiyorsa tüketildiğinde zehirlenmeye neden olmaz ancak yine de tat, koku ve görünümde meydana gelen değişiklikler nedeniyle tüketilemez.

**Gıda bozulmaları 4 grupta incelenir:**

**Kokma:** Proteince zengin et, süt, yumurta gibi besinlerde ortaya çıkan bozulmadır. Oksijenli ortamlarda besinlerin yapısındaki proteinler parçalanarak kükürtlü bileşikler oluşturur. Ortamdaki kükürt nedeniyle kötü kokunun oluşmasına **kokuşma** denir.

**Çürüme:** Toplama, taşıma, depolama ve satış sırasında mekanik olarak zedelenen meyve ve sebzelerde çürüme daha hızlı olur. Zedelenme sonucunda, meyve ve sebzelerin yapısındaki enzimler ve bunlara sonradan bulaşan mikroorganizmalar, dokunun sertliğini sağlayan pektini parçalayarak yumuşama ve çürümeye yol açar (Görsel 2.2.1).



**Görsel 2.2.1:** Küflenmiş, çürümüş portakal

**Ekşime:** Karbonhidrat ve proteince zengin besinlerde, enzim ve mikroorganizma faaliyetleri nedeniyle besin içindeki protein ve şekerin parçalanması sonucu asit oluşmasına denir. Yiyeceklerdeki ekşime tada ve kokuya yansır.

**Küflenme:** Küf mikroorganizmaları yiyeceklere; taşınma, işleme ve depolama sırasında havadan bulaşır. Uygun olmayan koşullarda, özellikle nem ve ısı faktörleri nedeniyle gıda maddesi üzerinde kendisini gösterir (Görsel 2.2.2).

### Besin Hazırlamada, Pişirmede, Soğutmada ve Depolamada Hijyen İlkeleri

Besinlerin mikroorganizmalarla kirlenmesi genellikle hazırlama aşamasında oluşmaktadır.

**Besin hazırlama aşamasında hijyen açısından şu kurallara uymak gerekir:**

- Personel kişisel hijyenine dikkat etmelidir.
- Bir personel çalışırken en çok ellerini kullanır. Bu nedenle personel, ellerini su ve sabun ile talimatlara uygun olarak yıkamalıdır.
- Kılık kıyafet hijyeni sağlanmalıdır.
- Herhangi bir hastalık ya da enfeksiyon belirtisi olan personel, besin hazırlamada çalışmamalıdır.
- Besin hazırlamada çalışan personel mutlaka eldiven giymeli, şapka ve bone takmalıdır.
- Besin hazırlamada çalışan personel takı takmamalıdır.
- Çalışma ortamının hijyeni sağlanmalıdır.
- Hazırlamada kullanılacak tüm çalışma yüzeylerinin ve araç gereçlerin hijyeni sağlanmalıdır.
- Sebze ve meyveler; toz, toprak gibi kirlere arındırılmak üzere, içi su dolu küvetlerde bir süre bekletilmeli, ardından akan suda birkaç kez yıkanmalıdır.
- Çiğ ve pişmiş besinler, birbirinden ayrı bölüm ya da tezgâhlarda hazırlanmalıdır.
- Et, balık, tavuk ve sebzeler için ayrı alanlar, tezgâhlar ya da doğrama tahtaları kullanılmalıdır.
- Çapraz bulaşmayı önlemek üzere farklı besinler için kullanılan renkli doğrama tahtaları kullanılmalıdır (Görsel 2.2.3).
- Hazırlanan besinler hemen işleme sokulmalı, hemen işlenmeyecekse 5 °C'ın altındaki sıcaklıklarda bekletilmelidir.
- Dondurulmuş besinler, 4-8 °C'taki soğuk depolarda veya mikrodalga fırınlarda çözündürülmelidir. Dondurulmuş besin kesinlikle oda sıcaklığında, güneş ışığında ya da ocak üzeri gibi ortamlarda çözündürülmemelidir. Çözünmüş besinler bekletilmeden kullanılmalıdır.
- Çözünen besinler kesinlikle yeniden dondurulmamalıdır.
- Konserve kutular açılmadan önce silinmeli ya da yıkanmalıdır. Darbe almış, bombe yapmış, hava almış veya açıldığında olağan dışı köpüklenme ve kokuyla karşılaşılan konserve kutuları kesinlikle kullanılmamalıdır.



Görsel 2.2.2: Küflenmiş bir ekmek



Görsel 2.2.3: Kesme tahtalarının renk ayrımı

**Besinleri pişirme aşamasında, sağlık açısından risk oluşturabilecek durumların önüne geçmek için dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:**

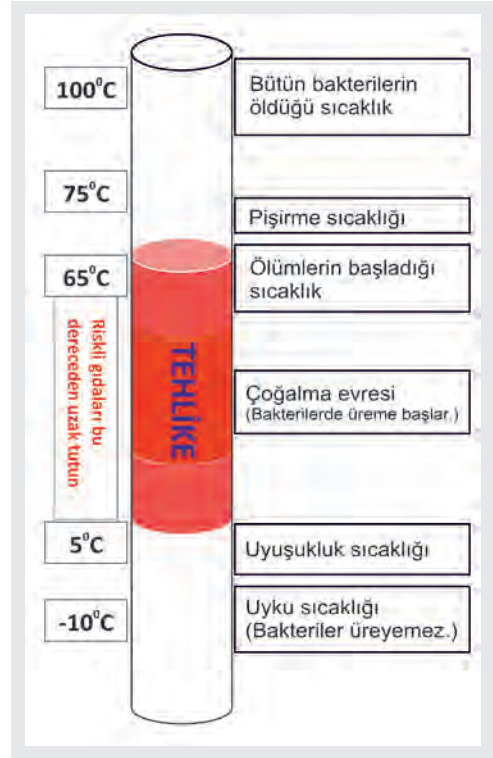
- Pişirmede kullanılacak araç gereçlerin hijyeni sağlanmalıdır.
- Pişirme sıcaklığının bakterinin ölebileceği sıcaklığa (65 °C ve üzeri) ulaşmasına dikkat edilmelidir.
- Piştikten sonra 2 saat içerisinde tüketilecek sıcak yemekler 65 °C ve üzerinde, soğuyan yemekler ise 8 °C ve altında muhafaza edilmelidir.
- Pişme sırasında yiyeceğin tadına el ve parmaklarla değil; çatal, kaşık gibi araçlarla bakılmalıdır. Her bir besin için farklı araç kullanılmalı, bu araçlar tekrar kullanılacaksa mutlaka yıkanmalıdır.
- Çiğ besinler ile pişmiş besinler ayrı tutulmalıdır.
- Kırmızı etlerde, etin iç kısmındaki sıcaklık en az 75 °C'a ulaşmalıdır. Etin pişip pişmediği yemek termometresi ile ölçülmelidir. Termometre, etin kemikten uzak merkezî bir kısmına veya en büyük kas içine batırılmalıdır.
- Besinlerin, özellikle de potansiyel riskli olanların, uygun sıcaklıkta pişirildiğinden emin olunmalı; bunun için bir yemek termometresi kullanılmalıdır (Görsel 2.2.4).



**Görsel 2.2.4:** Etin iç sıcaklığının ölçümü

**Pişmiş besinleri soğuturken besinlerde zararlı mikroorganizmaların üremesini engellemek için şu noktalara dikkat etmek gerekir:**

- Pişmiş yiyecekler, tehlikeli sıcaklık noktalarında asla 2 saatten fazla bekletilmemelidir.
- Pişmiş yiyecekler sıcak servis edilecekse sıcak tutma ve ısıtma derecesi olan 65 °C civarında, soğuk servis edilecekse soğuk tutma derecesi olan 8 °C'ın altında olmalıdır.
- Soğuk servis edilecek veya daha sonra kullanılmak üzere depolanacak sıcak yemeklerin 60 dakika içinde 10 °C kadar soğutulması ve bekletilmeden soğuk depolara yerleştirilmesi gerekir.
- Soğutma, derinliği az ve küçük kaplarda yapılabilir.
- Isıtılan yemekler hemen tüketilmeli ve tekrar soğutulup saklanmamalıdır.
- Yemek soğutulurken sık sık karıştırılmalı, yemeğin tüm kısımlarına soğuk havanın ulaşması sağlanmalıdır.
- Sıcak tutulması gereken yemekler benmariye yerleştirilmelidir. Benmari yemekler yerleştirilmeden önce ısıtılmalı ve yüksek sıcaklıkta (65 °C -75 °C) çalıştırılmalıdır.
- Benmarilerde bekletilen yiyeceğin 65 °C ila 75 °C aralığında olması gerekir (Görsel 2.2.5).



**Görsel 2.2.5:** Sıcaklığın bakteri üzerindeki etkisi

Besinler hemen kullanılmayacaksa özelliklerine göre uygun bir şekilde depolanmalıdır. Uygun ortamlarda depolanmayan besinlerde bozulmalar meydana gelir.

**Besinleri depolama aşamasında, bozulmaları engellemek üzere şu ilkelere dikkat etmek gerekir:**

- Sıcaklık takibi için termometre kullanılmalıdır.
- Soğuk depolara sıcak besin konulmamalıdır.
- Et, meyve, sebze gibi besin grupları birbirinden ayrı olarak depolanmalıdır.
- Çiğ ürünler ile pişmiş veya yarı pişmiş ürünler ayrı depolarda, üzerileri kapalı olarak muhafaza edilmelidir.
- Depolardaki sıcaklık ve nem kontrolü önemlidir. Deponun sıcaklığı ve nemi, belli aralıklarla kontrol edilmelidir.
- Tüm bölümlerdeki raflar paslanmaz çelikten yapılmalıdır. Ahşap raf kullanılmamalıdır (Görsel 2.2.6).
- Bütün bölümler “ilk giren önce çıkar” ilkesini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmelidir.
- Besinlerin olduğu bölümlerde deterjan, çamaşır suyu gibi temizlik malzemeleri bulunmamalıdır.
- Tüm bölümler kolay temizlenen, su geçirmez malzemeden yapılmalıdır.
- Dondurulmuş hâlde satın alınan besinler, kendi paketlerinde saklanmalıdır.
- Depolar her zaman temiz ve hijyenik olmalıdır.
- Raflardaki besinler, düzenli ve duvar ile temas etmeyecek bir şekilde depolanmalıdır.
- Hazırlanan yemeklerin depolandığı tarih ve saat, üstlerine yazılmalıdır.



**Görsel 2.2.6:** Ürünlerin saklanması ve depolanması

## HAZIRLIK SORUSU

Çalışma ortamının hijyenik olması neden önemlidir?

### 2.3. ÇALIŞMA ORTAMI HİJYENİ

Kaliteli hizmet verebilmek adına, personel hijyeni kadar çalışılan ortamın hijyeni de oldukça önemlidir. Çalışma ortamında etkili bir hijyen için günlük ve dönemsel temizlik şarttır. Dezenfeksiyonda kullanılacak ürünler, mutlaka kullanma talimatlarına uygun şekilde kullanılmalıdır.

### 2.3.1. Çalışma Ortamında Aranılan Fiziksel Özelliklerin İş Verimine Etkisi

Bir işletmenin fiziksel özellikleri, işletmenin türüne göre değişiklik gösterir. Özellikle gıda üretimi yapan ve gıda hizmeti sunan işletmelerde, çalışılan her alanın fiziksel tasarımı en uygun şekilde yapılmalıdır. Bu durum verimliliği arttırmada oldukça önemli rol oynar. Çalışma ortamlarında, iş kazalarına sebep olabilecek ya da personelin verimliliğini düşürebilecek durumların yaşanmaması için gerekli tedbirlerin alınması şarttır şarttır (Görsel 2.3.1).



**Görsel 2.3.1: İş güvenliği**

Personel verimliliğini arttırmada uygun şekilde yapılmış fiziksel tasarımın yanı sıra çalışma ortamındaki şu unsurlar da oldukça önemlidir:

- Temizlik
- Aydınlatma
- Zemin, duvar ve tavan nitelikleri
- Çalışılan ortamın hava koşulları
- Çalışılan ortamın gürültü kirliliğinden arındırılmış olması

### 2.3.2. İşletme Ortamında Uyulması Gereken Hijyen ve Sanitasyon İlkeleri

Konaklama işletmelerinin hijyen ve sanitasyonunun sağlanmasında personelin bazı kurallara ve uygulamalara özen göstermesi gerekir. **Hijyen ve sanitasyonun sağlanmasında, personelin uyması gereken kurallar şöyle sıralanabilir:**

- Çalıştığı alanın temizliğini sağlamalıdır.
- Kişisel hijyenine ve kılık kıyafetine özen göstermelidir.
- Çalıştığı alana uygun iş kıyafetleri giymelidir.
- Herhangi bir hastalığa yakalandığında (özellikle solunum yolları enfeksiyonları) derhâl yöneticisine bildirmelidir.
- Elinde yara ve kesik gibi durumlar olduğunda yöneticisine bilgi vermeli ve yarasını tedavi ettirmelidir. Açık olan yaranın kapanmasını sağlamalıdır.
- Çalışma ortamında saç, baş, yüz kaşıma gibi davranışlardan kaçınmalıdır.
- Çalışılan ortamda (özellikle gıda üretimi) takı, toka gibi aksesuarlar takmamalıdır.
- Çalışılan ortamda hapsirme, sakız çiğneme, bir şeyler yeme gibi davranışlardan kaçınmalıdır.



- Haşerelerin yerleşebileceği kırık dökük yerlerin bakımı yapılmalıdır.
- Nemli alanlar daima temiz tutulmalı, haşere ve kemirgenlerin potansiyel üreme alanları ortadan kaldırılmalıdır.
- Depolama alanlarındaki duvarların girintili çıkıntılı olmamasına dikkat edilmelidir.
- Depo alanları daima temiz tutulmalı ve bu alanların sık sık kontrolleri yapılmalıdır.
- Çöp kovaları üretim alanından uzakta bulundurulmalı ve bunların kapakları daima kapalı tutulmalıdır.
- Çalışma alanlarının belirli aralıklarla, alanında uzman kuruluşlar tarafından ilaçlanması sağlanmalı ve yapılan işlemler kayıt altına alınmalıdır. İlaçlama yapacak kuruluşun kullanacağı ilaçlarda bulunması gereken Bakanlık onayı kontrol edilmelidir.
- İlaçlamayı işletme kendisi yapacaksa gerekli tedbirler alınmalı, bu işin ilaçlama konusunda eğitim almış personel tarafından yapılması sağlanmalıdır (Görsel 2.3.3).
- Haşere ile mücadele istasyonlarının yeri değiştirilmemelidir.



### Görsel 2.3.3: Haşere kontrol



**Ekipmanların temizliğinde uyulması gereken bazı kurallar şunlardır:**

- Ekipmanlar kullanma talimatlarına uygun şekilde temizlenmelidir.
- Ekipman temizliğine geçmeden önce iş güvenliği tedbirleri alınmalıdır.
- Elektrikli bir ekipman temizlenecekse cihazın elektrik ile teması kesilmelidir.
- Ekipmanlar amaçları dışında kullanılmamalıdır.
- Ekipmanı temizlerken, ekipmanın motor kısımlarına zarar vermemeye özen gösterilmelidir.
- Ekipmanların daima temiz kalması sağlanmalıdır (Görsel 2.4.2).
- Ekipmanların garanti kapsamı hakkında gerekli bilgiler edinilmelidir.
- Ekipmanı kullanacak olan personel eğitilmelidir.
- Ekipmanlar, ekipmanın türüne uygun temizlik maddesi ile temizlenmelidir.
- Ekipmanların temizliğinde ürünler ölçüsüne göre kullanılmalı, israftan kaçınılmalıdır.

**2.4.3. Ekipmanların Bakımında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar**

- Ekipmanların bakımında iş güvenliği talimatlarına uyulmalıdır.
- Ekipmanlar kullanma talimatlarına uygun şekilde kullanılmalıdır.
- Ekipmanların garanti kapsamı hakkında gerekli bilgiler edinilmelidir.
- Ekipmanların bakım ve onarımları, belirli dönemler hâlinde sürekli yapılmalıdır.
- Ekipmanların bakım ve onarımları, eğitim almış personel tarafından yapılmalıdır.
- Ekipmanın bakımına başlamadan önce elektrik ile teması kesilmelidir.
- Ekipmanların arıza durumunda parça değişimleri, mutlaka yetkili servis tarafından yapılmalıdır.
- Makine tipi ekipmanlar için ekipman kartı açılmalı, karta gerekli bilgiler işlenmeli ve makinelerin düzenli olarak bakımları yapılmalıdır.

**Görsel 2.4.2:** Servise hazır mutfak

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. İnsan sağlığını korumak, geliştirmek ve bunun devamlılığını sağlamak için gerekli önlemleri ve sağlık konularını kapsayan bilim dalı aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) Enjeksiyon
  - B) Dezenfeksiyon
  - C) Hijyen
  - D) Sanitasyon
  - E) Sterilizasyon
2. İnsan sağlığına doğrudan veya dolaylı etki ederek insan sağlığını bozan etmenleri azaltmak ve yok etmek için yapılan, insan sağlığının korunmasını amaçlayan işlemler bütünü aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) Dezenfeksiyon
  - B) Hijyen
  - C) Sanitasyon
  - D) Sterilizasyon
  - E) Temizlik
3. Hijyen ve sanitasyon uygulamalarını göz ardı eden işletmeler aşağıdaki olumsuzluklardan hangisi ile karşılaşmaz?
  - A) Konuk kaybı
  - B) Prestij ve imaj kaybı
  - C) Personeli eğitime alma
  - D) İşletme pazar payında büyüme
  - E) Satışlarda azalma
4. Ülkemizde gıda güvenliğinden birinci derece sorumlu olan Bakanlık aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) Tarım ve Orman Bakanlığı
  - B) Sağlık Bakanlığı
  - C) Ticaret Bakanlığı
  - D) Maliye Bakanlığı
  - E) İçişleri Bakanlığı
5. Ülkemizde gıda güvenliği ile ilgili şikâyet ve ihbar hattı aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) Alo 174
  - B) Alo 110
  - C) Alo 112
  - D) Alo 155
  - E) Alo 187

**6. Aşağıdakilerden hangisi ekipmanların bakımında dikkat edilmesi gereken noktalardan biri değildir?**

- A) İş güvenliği talimatlarına uymak
- B) Cihazın kullanma talimatını okumak
- C) Cihazın parça değişimlerini şahsen yapmak
- D) Cihazın elektrik ile temasını kesmek
- E) Cihaza kuru elle dokunmak

**7. Aşağıdakilerden hangisi gıda hijyeni ile ilgili ulusal ve uluslararası sistemlerden biri değildir?**

- A) HACCP
- B) ISO 22000
- C) BRC
- D) KKTC
- E) EFSA

**Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.**

1. Gıda işleme ekipmanlarından biri olan karıştırıcının temizlik ve bakımını nasıl yaparsınız?
2. Çalışılan ortamın hijyenini nasıl sağlarsınız?

# ÖĞRENME BİRİMİ 3

## PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI

### KONULAR

- Protokol kurallarına uyma
- Nezaket ve görgü kurallarına uyma

### TEMEL KAVRAMLAR

- Protokol kuralları
- Görgü ve nezaket kuralları
- Hiyerarşi
- Davet
- Ev sahibi , konuk, onur konuğu
- Selamlaşma
- Tanışma ve tanıştırma
- Yazışma

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Protokol kurallarına uygun davranma
- Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranma



## PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI

### HAZIRLIK SORUSU

Protokol kuralları hangi alanlarda uygulanır?

### 3.1. PROTOKOL KURALLARINA UYMA

#### 3.1.1. Resmî Protokol Kuralları

**Protokol;** diplomatik ve resmî törenlerde, sosyal yaşamda uyulması gereken kurallar bütünüdür. “Resmî ilişkilerde izlenecek yol” olarak da tanımlanabilir. Nezaket ve görgü kurallarını temel alarak oluşturulan protokol kuralları, kurum ve kişilere nerede nasıl davranmaları gerektiği konusunda bir yol haritası çizer. Protokol kurallarına uymak, görgü kuralları bakımından gerekli olmakla birlikte resmî ilişkilerde bir zorunluluktur. Protokol kurallarına uygun davranmak, kurumsal ve ulusal saygınlık açısından çok önemlidir çünkü protokol kuralları, saygınlığın da koruyucusudur. Protokolde kişiler değil, makamlar önemlidir. Kişinin önemi, temsil ettiği makamdan kaynaklanır.

Protokol tarihi, insanlık tarihiyle başlamıştır. İlkel kabileler arasında bile temsilcilerin belirlenerek görüşmelerin yapıldığı tarihsel kaynaklarda görülmektedir. Günümüzde uyulan diplomatik kuralların (elçilerin dokunulmazlığı kuralı gibi) geçmişte de aynen uygulandığı bilinmektedir. Geçmişte bu kurallara uyulmadığı durumlarda, devletlerin savaş eşiğine geldikleri görülmüştür. Protokol kurallarına uymanın devlet saygınlığını arttırdığı tartışılmaz bir gerçektir. Uluslararası ilişkilerde olumlu bir iletişim kurmak ve algı oluşturmak için protokol kurallarını bilmek ve uygulamak çok önemlidir. 10.07.2018 tarih 30474 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin 143’üncü maddesinde Protokol Genel Müdürlüğünün görev ve yetkileri tanımlanmıştır. Buna göre Protokol Genel Müdürlüğü, “Dışişleri protokolünü düzenlemek ve uygulamak, Devlet protokolünü uygulamak.” ile yetkili ve görevlidir.

Devlet yaşamında, uluslararası ilişkilerde, kamusal ve toplumsal yaşamda düzenlenen her türlü etkinlikte, kamu kurumları ile bu kurumları temsil eden kişilerin önem ve önceliklerine göre yer aldığı düzene **protokol listesi** denir.

**Protokol ilişkilerini, temsil niteliğini ve esaslarını belirleyen unsurlar şunlardır:**

- 1- Öncelik sonralık hiyerarşisi
- 2- Önce gelme
- 3- Temsil etme
- 4- Temsilde düzey eşitliği
- 5- Temsilde karşılıklık

Öncelik sonralık hiyerarşisi, ülkelerin protokol listesinde belirtildiği şekilde uygulanır. Önce gelme, aynı düzeydeki kişiler arasında “göreve, kuruma, mesleğe başlama” gibi ölçütler kullanılarak yapılan sıralamayı gösterir. Temsil etme, kurumdaki pozisyonu ifade eder. Temsilde düzey eşitliği, farklı kurumların aynı düzeydeki kişilerini ortaya koyar. Temsilde karşılıklılık ise, protokol çerçevesinde gerçekleştirilen her türlü iş, işlem, tutum ve davranışta karşılıklılığın esas olduğunu anlatmaktadır.

Protokol türleri ile ilgili birçok sınıflandırma vardır. Genel olarak protokol türleri şöyle sıralanabilir:

1. Devlet protokolü
2. Diplomatik protokol
3. Mülki protokol
4. Askerî protokol
5. Adli protokol
6. Akademik protokol
7. Kurumsal protokol
8. Dinî protokol
9. Sosyal protokol

Protokol kurallarının temelinde, saygı ve nezaket vardır. Toplumsal yaşamın temelini oluşturan nezaket ve görgü kuralları, protokol uygulamalarına da yön vermektedir. Nezaket ve görgü kurallarını, sosyal hayatta uyulması gereken kurallar belirlerken protokol kurallarını, ulus ve hükümet temsilcilerinin katıldıkları organizasyonlardaki kurallar belirler. Görgü ve nezaket kuralları ile protokol kuralları arasındaki en önemli fark budur.

Turistik işletmelere personel seçiminde, “nezaket ve görgü kurallarına uygun davranma” olmazsa olmaz şartların başında gelmektedir. Konaklama işletmelerinde, personelin nezaket ve görgü kurallarıyla birlikte protokol kurallarını da bilmesi ve uygulaması çok önemlidir. Konaklama işletmelerinde, resmî konukların ağırlanması sıkça karşılaşılan bir durumdur. Resmî konuklara karşılama, ağırlama ve uğurlama gibi hizmetleri protokol kurallarına uygun şekilde sunmak, konaklama işletmesi ve personel için saygınlık kaynağı olmaktadır.

**HAZIRLIK SORULARI**

1. Kimleri, hangi amaçla ziyaret edilir?
2. Konukları karşılama ve uğurlama sırasında nelere dikkat edilmelidir?

**3.1.2. Karşılama ve Uğurlama**

Ziyaretlerin temelinde saygı ve nezaket bulunmalıdır. Randevu alarak ya da izin isteyerek bir yere gitmeye **ziyaret**, ziyarete giden kişiye **ziyaretçi**, ziyaret edilen kişiye de **ev sahibi** denir. Kamu yaşamında, ev sahibi olan yöneticinin ziyaretini kabul ettiği ya da davet ettiği kişi, unvan ve mevki açısından kendi dengi ise **konuk** olarak adlandırılır. Bu kişi, ev sahibi olan yöneticinin üstü konumundaysa, eş düzey yabancı konuksa veya protokol bakımından 1 numarada yer alıyorsa **onur konuğu** olarak adlandırılır. Protokol kurallarına göre karşılama ve uğurlama törenleri, konuklar içindeki “en üst kişi” için yapılır.

**Ziyaret çeşitleri genel olarak üç şekilde sınıflandırılır:**

Resmî ziyaretler: Göreve başlama ziyareti, veda ziyareti vb.

Yarı resmî ziyaretler: İş ziyareti, tebrik ziyareti vb.

Sosyal ziyaretler: Hasta ziyareti, baş sağlığı ziyareti vb.

**Ziyaretlerde, karşılama ve uğurlama yapılırken dikkat edilmesi gereken genel kurallar şunlardır:**

- Konuklar güler yüz ile nazikçe karşılanmalı ve içeri buyur edilmelidir.
- Ziyaret, haber verilerek ve randevu alınarak yapılmalıdır. Öğleden önce 10.00-11.00, öğleden sonra 14.00-16.00 ziyaret için uygun saatlerdir.
- Tebrik amaçlı yapılan ziyaretlere, belirlenmiş gün ve saatte gidilmeli ve ziyarete gidilen yerde fazla kalınmamalıdır.
- Ziyaretin amacına ve yerine uygun giyinmeye dikkat edilmelidir.
- Resmî ziyaretlerde, karşılama ve uğurlamalarda görgü ve nezaket kurallarına uygun davranılmalıdır.

Devlet protokolünde konuk karşılama kuralına göre uçakla gelen konuk uçaktan iner inmez hemen orada karşılanır. Uğurlama kuralına göre ise konuğu en son uğurlayan, iyi yolculuklar dileyen kişi ev sahibi olmalıdır. Uçaktan ilk inen ve uçağa en son binen yolcu, en üst konumdaki kişidir. Bu kural sayesinde en üst konumdaki kişi, kimseyi beklemek durumunda kalmamaktadır.

Konuk, devlet başkanı konumundaysa karşılanacağı yere kırmızı halı serilir ve konuğun kırmızı halıda yürümesi sağlanır. Araçla gelen konuklar, daima kurum kapısında karşılanır ve araçlarına kadar uğurlanır. Ev sahibi yöneticiler arasında en üst olan kişi; karşılamada ilk, uğurlamada son sırada yer almalıdır.

|                |                             |                              |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.1.2.1. |
| KONU           | KARŞILAMA VE UĞURLAMA       | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** ... Otelinin genel müdürüsünüz. Otelinize arabasıyla ziyarete gelecek olan Kültür ve Turizm Bakanı'nı protokol kurallarına uygun şekilde karşılayınız ve uğurlayınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                               | Öneriler                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Karşılama ve uğurlama için hazırlıklarınızı yapınız.            | Kıyafetinizin uygun olmasına dikkat ediniz.                                                                                                                       |
| Protokol kurallarına uygun bir şekilde konuğunuzu karşılayınız. | Konuğu otelin kapısında, güler yüz ile nazikçe karşılayınız. Nezaket ve protokol kuralları gereği, konuğun geldiği arabanın sağ tarafında yer almalısınız.        |
|                                                                 | "Sayın Bakan'ım hoş geldiniz." diye hitap ediniz. El sıkma kurallarına dikkat ederek tokalaşınız.                                                                 |
|                                                                 | Protokolde "üst"ün her zaman sağda olması gerektiğini unutmayınız. Konuğunuzun sol tarafında durmaya özen gösteriniz.                                             |
|                                                                 | Konuktan bir adım önden giderek konuğa yol gösteriniz. Konuğu otele buyur ediniz. Yol gösteren bir görevli varsa konuğun soluna geçerek kendisine refakat ediniz. |
| Protokol kurallarına uygun bir şekilde konuğunuzu uğurlayınız.  | Konuğunuza eşlik ederek konuğunuzu otelin kapısında uğurlayınız.                                                                                                  |
|                                                                 | Uğurlama esnasında konuğunuzla en son sizin tokalaşmanız gerektiğini unutmayınız. "Güle güle Sayın Bakan'ım" şeklinde hitap ederek konuğunuzu uğurlayınız.        |
|                                                                 | Konuğunuzu uğurlarken el sallamayınız, sadece başınızla selam veriniz.                                                                                            |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Bayrak neyi temsil eder?

**3.1.3. Bayrak Protokolü**

**Bayrak;** “Bir milletin, belli bir topluluğun veya bir kuruluşun simgesi olarak kullanılan, renk ve biçimle özelleştirilmiş, genellikle dikdörtgen biçiminde kumaş, sancak.” olarak tanımlanmaktadır (sozluk.gov.tr. 22.05.2020 10.19). Türk bayrağının kapsamı, standartları, çekilmesi ve indirilmesine dair esaslar, konulabileceği ve örtülebileceği yerler ile bayrak töreni, bayrağa saygı kuralları ve bayrakla ilgili yasaklar, 24 Eylül 1983 tarihli ve 18171 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 2893 sayılı “Türk Bayrağı Yasası” ile 17 Mart 1985 tarihli 18697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 85/9034 sayılı “Türk Bayrağı Tüzüğü” hükümlerinde açıklanmıştır. Bayrak protokolü, kanun, tüzük ve yönergelere uygun bir şekilde düzenlenir.



**Görsel 3.1.1: Türk bayrağı rengini, vatan uğruna şehit düşmüş askerlerin kanından almıştır.**

Türk bayrağının yırtık, sökük, buruşuk ya da kirli şekilde kullanılması, oturulan ya da ayakla basılan yerlere konulması, resminin çizilmesi, elbise olarak kullanılması, yırtılması, yakılması, yere atılması ve örtü olarak kullanılması Türk Bayrağı Kanunu ile kesin bir şekilde yasaklanmıştır. Açılış törenlerinde Atatürk heykeline, yemin törenlerinde masa üzerine; cumhurbaşkanlığı yapmış olanların, şehitlerin, gazilerin, devlet madalyası almış olanların, devlet sanatçıların, odasında bayrak bulunan kamu görevlilerinin ve emeklilerinin cenazelerinde tabutlarına bayrak örtülebilir. Bayrak, sosyal hayatta düğünler, asker uğurlamaları gibi önemli günlerin vazgeçilmez bir parçasıdır. Bu durum, Türk milletinin bayrağa olan sevgi ve saygısının önemli göstergelerinden biridir. Bayrak, Türk milleti için kutsaldır. Rengini, vatan için şehit düşmüş askerlerin kanından aldığı düşüncesinden hareketle, bayrağa yapılacak saygısızlık affedilmez (Görsel 3.1.1).

Türkiye Cumhuriyeti’nde cumhurbaşkanının, illerde valilerin, görevli bulundukları dış ülkelerde büyükelçilerin makam araçlarında bulunan, üstü ay yıldızlı, kromajlı iki küçük direktten sağ taraftakine bayrak, sol taraftakine fors çekilir. Cumhurbaşkanının olduğu yerde hiç kimse makam aracına bayrak ya da fors takamaz.

Bayrak Tüzüğü’ne göre Cumhurbaşkanlığı, TBMM, Anıtkabir, hükümet konakları, karakollar, sınır kapıları, bağımsız takım ve bölükler ile daha üst askerî birlik veya karargâhlar, eğitim ve öğretim kurumları, köy ve mahalle muhtarlıkları, hükümet konakları dışında ayrı yerde faaliyette bulunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurum ve kuruluşlarına ait fabrika ve işletmelerde bayrak sürekli çekili kalmalıdır.

Kamu kurum ve kuruluşlarında tek bina kullanılıyorsa bina önündeki direğe tek bayrak ayrı alanda birden fazla bina kullanılıyorsa her binanın önündeki direğe bayrak çekilmelidir. Aynı alanda birden çok kamu kuruluşunun bulunması durumunda, mülki idare amirinin belirlediği kurum binasının önündeki direğe tek bayrak çekilir. Bina önlerindeki bayrak direklerinin yerden en az 3 metre yükseklikte olması gerekir.

Uluslararası toplantılarda, fuarlarda, yabancı turistlerin konakladığı yerlerde, Türk bayrağı ile birlikte yabancı devlet bayrakları da çekilebilir. Bu durumda Türk Bayrağı, binanın ön yüzüne göre sağ taraftaki ilk direğe çekilir. Diğer bayrakların boyutlarının ve direk yüksekliklerinin daha fazla olmamasına dikkat edilir. İki'den fazla devlet bayrağı göndere çekilecekse en sağa Türk bayrağı, soluna doğru da diğer devlet bayrakları alfabetik sıraya göre yerleştirilir (Görsel 3.1.2).



**Görsel 3.1.2:** Türk bayrağı ile birlikte yabancı devlet bayraklarının çekilmesi

Bayrak, törenle çekilir ve törenle indirilir. Okullarda yapılan bayrak törenleri Mart 2017/2594 sayılı Tebliğler Dergisi'nde yayımlanan Millî Eğitim Bakanlığı Bayrak Törenleri Yönergesi' ne göre gerçekleştirilir. 10 Kasım'da Türkiye Cumhuriyeti'nin dış temsilcilikleri ve Türkiye Cumhuriyeti'nde bulunan resmî ve millî tüm binalarda Türk bayrakları yarıya çekilir. Bayrağın yarıya çekileceği diğer durumlar ve zamanlar, Dışişleri Bakanlığının görüşüyle belirlenir ve ilan edilir.



**Görsel 3.1.3:** TBMM ve Anıtkabir

Türkiye Büyük Millet Meclisi önündeki bayrak hiçbir zaman, Anıtkabir önündeki bayrak ise 10 Kasım dışında indirilmez (Görsel 3.1.3).

| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.1.3.1. |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| KONU           | BAYRAK PROTOKOLÜ            | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Seyyar direkli bayrak ile bayrak töreni düzenleyiniz.

**Araç Gereçler:** Seyyar direkli bayrak, taşıma askısı, İstiklâl Marşı için ses sistemi.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                  | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bayrak töreninin seyyar direkli bayrak ile yapılmasını sağlayınız.                                                 | Tören alanında sabit bir bayrak direği olmasına rağmen hava şartlarının uygun olmaması veya alanın yetersizliği durumunda, bayrak töreninin salon ve koridor gibi kapalı mekânların uygun olan bir alanında, seyyar direkli bayrak ile yapılmasını sağlayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Bayrağı, bayrak töreninin yapılacağı salona getiriniz.                                                             | Üyeleri önceden belirlenen bayrak taşıma grubunun tören alanını görecektir ve komutu duyacak bir konumda hazır beklemesini sağlayınız. Bayrak taşıma grubu; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Açılmış vaziyetteki bayrağı taşıma askısında tutan bir öğrenci,</li> <li>• Bayrağı taşıyan öğrencinin sağ ve solunda yer alan birer öğrenci,</li> <li>• Öğrencilerin sağ başında bulunup grubu yöneten bir nöbetçi öğretmenden oluşmaktadır.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Bayrak töreninde görevli öğrenci ve öğretmenlerin İstiklâl Marşı'nı okumak üzere yerlerine geçmelerini sağlayınız. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bayrağı taşıyan öğrencinin grupların ön cephesinde yüzü gruba dönük şekilde,</li> <li>• Diğer iki öğrencinin ise seyyar direkli bayrağın sağında ve solunda iki adım yana açılmış ve yüzleri bayrağa dönük vaziyette hazır ol duruşuna geçmesini sağlayınız.</li> <li>• Nöbetçi öğretmenin törene katılan grubun önünde, cephesi bayrağa dönük vaziyette hazır ol duruşuna geçtiğinden,</li> <li>• İstiklâl Marşı'nı yönetecek diğer görevli öğretmenin yerini aldığından emin olunuz.</li> </ul> <p>Töreni yöneten görevli öğretmenin "Hazır ol!" komutu ile hazır ol duruşuna geçerek tören için getirilen bayrağı başınız ve gözlerinizle takip ediniz.</p> <p>İstiklâl Marşı'nı okumak üzere hazır ol konumunda beklemeye devam ediniz.</p> |
| Usulüne uygun şekilde İstiklâl Marşı'nı okuyunuz.                                                                  | Bando ya da usulüne uygun olarak kaydedilmiş sözlü veya sözsüz müzik eşliğinde, müzik öğretmeni veya bunun mümkün olmadığı durumlarda müzik bilgisi ve yeteneği olan bir öğretmen yönetiminde, törende hazır bulunanlar ile birlikte yüksek sesle İstiklâl Marşı'nı okuyunuz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| İstiklâl Marşı'nın bitmesi ile bayrağın tören alanından çıkmasını sağlayınız.                                      | İstiklâl Marşı bittiğinde seyyar direkli bayrağın getirilişindeki düzen ve saygı ile tören alanından götürülmesini sağlayınız. Bu esnada hazır ol duruşunda bekleyen grupların bayrağı başlarıyla ve gözleriyle takip etmelerini bayrağın tören alanından çıkması ve "Rahat!" komutu ile törenin tamamlanmasını sağlayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                             |                              |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.1.3.2. |
| KONU           | BAYRAK PROTOKOLÜ            | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** 10 Kasım Atatürk'ü Anma Günü'nde yapılacak bayrak töreninin düzenlemesini yapınız.

**Araç Gereçler:** Bayrak direği, saygı duruşu ti sesi ve İstiklâl Marşı için ses sistemi.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                  | Öneriler                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 Kasım Atatürk'ü Anma Günü'nde düzenlenen bayrak töreninde görevli öğrencilerin yerlerini almalarını sağlayınız. | Tören başlamadan önce, bayrağı yarıya indirecek bir öğrenci ile bayrak direğinin sağ ve solunda bayrağa dönük vaziyette duracak iki öğrencinin hazır ol durumunda bayrağı selamlamasını sağlayınız. |
| Saat 09.05'te saygı duruşuna geçiniz.                                                                              | Törene katılanların saat 09.05'te siren, komut veya boru sesi eşliğinde iki dakikalık saygı duruşunda bulunmasını sağlayınız.                                                                       |
| Saygı duruşu sonrasında İstiklâl Marşı eşliğinde bayrağın yarıya indirilmesini sağlayınız.                         | Saygı duruşunun bitimi ile başlayan İstiklâl Marşı eşliğinde, direkte çekili bulunan bayrağın İstiklâl Marşı süresince ağır ağır yarıya kadar indirilmesini sağlayınız.                             |
|                                                                                                                    | İstiklâl Marşı'nı, öğretmen yönetiminde, törende hazır bulunanlar ile birlikte usulüne uygun olarak yüksek sesle söyleyiniz.                                                                        |
|                                                                                                                    | Birden fazla bayrak direği bulunan okullarda, tören yapılacak direk dışındaki direklerde de çekili bayrak varsa tüm bayrakların aynı anda ağır ağır yarıya kadar indirilmesini sağlayınız.          |
| İstiklâl Marşı'nın bitmesi ile törenin tamamlanmasını sağlayınız.                                                  | İstiklâl Marşı'nın bitiminde, görevli öğretmenin "Rahat!" komutu ile bayrak töreninin tamamlanmasını sağlayınız.                                                                                    |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORULARI**

1. Hangi amaçlarla davet ve yemek düzenlenir?
2. Düzenlenen davet ve yemeklerde israftan kaçınılması niçin önemlidir?

**3.1.4. Davetler ve Yemekler**

Davetler hem toplumsal yaşamda hem de kamusal yaşamda düzenlenen önemli etkinliklerdir. Davet, yemekli toplantı anlamında da kullanılmaktadır. Davetler özelliğine göre özel davet, resmî davet ve yarı resmî davet şeklinde düzenlenebilmektedir.



**Görsel 3.1.4:** Resmi davet yemek masası

**Resmî davetler ve yemeklerde uyulması gereken protokol kuralları şunlardır:**

1. Resmî davetler ve yemekler şatafattan ve israftan uzak bir şekilde düzenlenmelidir.
2. Resmî davetler ve yemekler için davetli listesi ve yer müşiri hazırlanmalıdır.
3. Davetiyeler her zaman kişiye özeldir ve isme gönderilmelidir. Davetiyede davetin içeriği, tarih ve saati, varsa kıyafet şartı belirtilmelidir. Katılanların bu hususlara uyması beklenir.
4. Davetiyelerin davetten en az 15 gün önce gönderilmesi gerekir. Davete katılım bilgisi ise davetten en az 3 gün öncesinden bildirilmelidir.
5. Davete katılacak kişi sayısını bilmek ve ona göre planlama yapmak isteniyorsa davetiyenin altına "LCV (Lütfen Cevap Veriniz.)" ibaresi ve cevap verme yöntemi eklenmelidir. Davete gelemeyecek kişilerin bunu belirtmesi isteniyorsa davetiyeye "Yalnız Mazeret İçin" ibaresi ve dönüş yapma yöntemi eklenir.
6. Davetlilerin yemek kültürüne uygun bir menü seçmeye özen gösterilmelidir. Davet saatinden 30 dakika sonra yemeğe geçmek gerekir. Yemeğe onur konuğu ve ev sahibi ile birlikte başlamaya ve yemeği yine onlarla birlikte bitirmeye dikkat edilmelidir. Yemek çok yavaş ya da çok hızlı yenmemelidir.
7. Oturma düzeni; başkentte devlet protokolü, illerde il protokolü, ilçelerde ilçe protokolü, kurumlarda ise kurumsal protokole göre hazırlanmalıdır.
8. Eşli davetlerde kadınlar eşlerinin sağında oturmalıdır. Kadınların masa kenarına denk gelmemesine dikkat etmek gerekir. Böyle bir durumda, kadınların eşleriyle yer değiştirmesi uygun olacaktır. Erkekler, yanındaki kadının oturmasına yardımcı olmalıdır.
9. Genel olarak; 6-10 kişilik yemekler için yuvarlak masa, 8-14 kişilik yemekler için orta merkezli uzun masa, 10-20 kişilik yemekler için uç merkezli uzun masa, 20-40 kişilik yemekler için Görsel 3.1.4'teki gibi U şeklindeki masa düzenleri tercih edilmelidir.
10. Ev sahibi ve konukun karşılıklı oturduğu, eşlerin katılmadığı dikdörtgen masa düzeninde protokol sırasına göre kişiler; onur konuğundan sonraki birinci konuk ev sahibinin sağında, ikinci konuk onur konuğunun sağında, üçüncü konuk ev sahibinin solunda ve dördüncü konuk onur konuğunun solunda olacak şekilde oturur.

| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.1.4.1. |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| KONU           | DAVETLER VE YEMEKLER        | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Valinin ev sahibi olduğu, onur konuğu olarak davet edilen yılın öğretmeni, il millî eğitim müdürü, il millî eğitim müdür yardımcısı, ilçe millî eğitim müdürü ve yılın öğretmenin görev yaptığı okul müdürünün katılacağı yemek için protokol kurallarına uygun şekilde masa yerleşim planı hazırlayınız.

**Araç Gereçler:** Altı kişilik yemek masası, masa örtüsü, sandalye ve yer müşiri.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                      | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Davetli listesini kontrol ediniz.                                                      | Oturma düzenini başkentte devlet protokolüne, illerde il protokolüne, ilçelerde ilçe protokolüne, kurumlarda ise kurumsal protokole göre uygulamanız gerektiğini unutmayınız.<br>Verilen örnekte il protokolü uygulamanız gerektiğini tespit ediniz.                                                                                                                                                                                |
| Davetli listesinde bulunan kişilerin protokol sıralamasını yapınız.                    | Verilen örnek için protokol sıralamasını yılın öğretmeni (onur konuğu), vali (ev sahibi), il millî eğitim müdürü (1), il millî eğitim müdür yardımcısı (2), ilçe millî eğitim müdürü (3), yılın öğretmenin görev yaptığı okul müdürü (4) şeklinde oluşturunuz.                                                                                                                                                                      |
| Davetlilerin protokol sırasına göre masa oturma planını hazırlayınız.                  | Ev sahibi ve konuğun karşılıklı oturduğu, eşlerin katılmadığı dikdörtgen masa düzeninde, protokol sıralarına göre onur konuğundan sonraki birinci konuğun ev sahibinin sağında, ikinci konuğun onur konuğunun sağında, üçüncü konuğun ev sahibinin solunda ve dördüncü konuğun onur konuğunun solunda olacak şekilde oturmasını sağlayınız.<br> |
| Masa oturma planına göre yer müşirlerini yerleştiriniz.                                | Yer müşirlerinin yemek salonuna gelen konuklar tarafından kolaylıkla görülebilecek şekilde yerleştirilmesine dikkat ediniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Masa düzeni ile ilgili tüm ayrıntıları kontrol ederek üst yetkilinizi bilgilendiriniz. | Oluşturduğunuz masa yerleşim planı ile ilgili üst yetkilinizin onayını almanız gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| NUMARASI:                    |                           |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.1.4.2. |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| KONU           | DAVETLER VE YEMEKLER        | SÜRE: 40 dakika              |

**Görev:** Otelinizin kuruluşunun 25. yılı sebebiyle 28.08.2020 saat 20.00 ila 23.30 arasında, otelinizin balo salonunda düzenleyeceğiniz davet için kurallara uygun, şık ve sade bir davetiye hazırlayınız. (Özel açıklama: Park yeri sağlanacaktır.)

**Araç Gereçler:** Fon kartonu, kâğıt, kalem, bilgisayar, yazıcı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                 | Öneriler                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Davetiyede bulunması gereken bilgileri tespit ediniz ve nazik bir dille davetiyenizi oluşturunuz. | Otelinizin logosunu davetiyenin ya en üst ya da en alt kısmına yerleştiriniz.                                              |
|                                                                                                   | Davet sahibinin ismini mutlaka belirtiniz.                                                                                 |
|                                                                                                   | Davet nedenini yazınız.                                                                                                    |
|                                                                                                   | Davetin türünü belirtiniz.                                                                                                 |
|                                                                                                   | Davetin tarih ve saatini açıkça belirtiniz.                                                                                |
|                                                                                                   | Davetin verileceği yeri yazınız.                                                                                           |
|                                                                                                   | Davet ifadesini ekleyiniz. "... sizlerle olmaktan onur duyacaklardır, ... mutluluklarını sizlerle paylaşacaktır" gibi.     |
|                                                                                                   | Cevap talep ediliyorsa mutlaka cevabın nereye verileceği bilgisini ekleyiniz.                                              |
|                                                                                                   | Özel bir açıklama gerekiyorsa bunu davetiyenin sonuna ekleyiniz. "Smokinle katılım şarttır, park yeri sağlanacaktır" gibi. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORULARI**

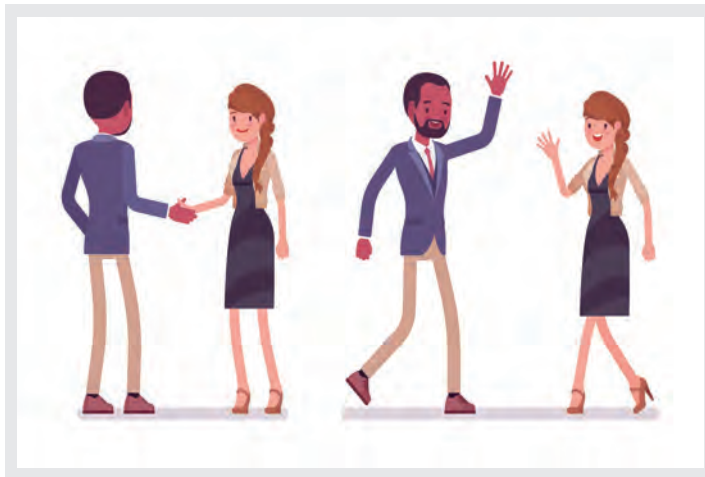
1. Aile bireylerine karşı hangi davranışlar nezaket ve görgü kuralları içinde değerlendirilebilir?
2. Resmî selamlaşma denildiğinde akla ne gelir?
3. Tanıştığınız kişi hakkında oluşan fikirlerinizi neler etkiler?
4. Hangi ortamlarda, neden ve nasıl tokalaşılır?

**3.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYMA****3.2.1. Selamlaşma, Tanışma ve Tanıştırma**

Her ulusun kendine özgü bir selamlaşma şekli vardır. Bütün kültürlerde selamlaşma, yere ve zamana göre farklılık gösterebilmektedir. Kimi kültürlerde insanlar Görsel 3.2.1'deki gibi başını eğerek kimi kültürlerde şapka çıkararak kimi kültürlerde elini kalbine koyarak kimi kültürlerde ise öpüşerek selamlaşırlar.

**Görsel 3.2.1: Selamlaşma**

Selamlaşma, bütün ilişkilerin başlangıcı olarak kabul edilir. Selamlaşmanın insanlar arasında iyi ilişkiler geliştirmede büyük etkisi vardır. Selam; saygı, sevgi ve güven ifadesidir. Günün saatine uygun bir biçimde “günaydın, iyi akşamlar” gibi ifadelerle insanlar birbirine selam vermektedir. Selamlaşırken ellerin cepte olmaması, içten ve doğal davranılması önemlidir (Görsel 3.2.2).

**Görsel 3.2.2: Selamlaşma**

İnsanlarla sözlü iletişim kurarken toplumsal statüleri, rol ve görevleri dikkate alınmalıdır. Tanımadığınız, samimi olmadığınız, üstünüz konumundaki kişilere, yaşça büyüklerinize ve kadınlara hitap ederken her zaman “siz” sözcüğü tercih edilmelidir. “Siz” şeklinde hitap etmek mesafe ve saygıyı ifade ederken “sen” şeklinde hitap etmek saygısızlık olarak kabul edilir.

Resmî bir ortamdaki karşılaşmalarda protokol kuralları gereği, astlık üstlük durumuna göre selam vermek gerekir. Her zaman, ast olan kişinin üst olan kişiye selam vermesi beklenir. Günün saatine uygun bir ifade seçilerek doğru bir duruşla selam verilir. Sosyal ortamlarda “merhaba” bir selam sözü olmasına rağmen resmî ortamlarda kullanılmaz. Sosyal ortamlarda, selamı kabul etmemek ya da görmezden gelmek sadece nezaketsizlik olarak değerlendirilir. Resmî ortamlarda ise bu durum, daha ciddi sorunlara yol açacak şekilde değerlendirilir. İki kişinin konuştuğu esnada, selam vermek için araya girmek yanlış bir davranıştır. Kişilerin yanına çok yaklaşımadan, sözlerinin bitmesini bekledikten sonra selam vermek doğru bir hareket olacaktır.

Kişilerin ilk karşılaşmalarında ad soyadlarını, mesleklerini, görev ya da unvanlarını birbirlerine söyleyerek kısa sürede birbirleri hakkında bilgi sahibi olmasına **tanışma** denir. Kişilerin ilk karşılaşmalarında birbirleri hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaya ise **tanıştırma** denir. Tanışma ve tanıştırma, insan ilişkilerin başlangıcını oluşturur. İlk karşılaşma anında yapılacak olan tanışma ve tanıştırmada, hassas ve ölçülü davranmak gerekir.

### 3.2.2. El Sıkma

El sıkma hareketi, tüm dünyada yapılan uygar bir harekettir (Görsel 3.2.3). Samimiyet ve iyi niyet göstergesidir. Eski zamanlarda insanların ellerinin boş olduğunu, ellerinde zarar verecek bir silah olmadığını, birbirleriyle dost olduklarını göstermek için el sıkıştıkları tarih kayıtlarında mevcuttur.



Görsel 3.2.3: Tokalaşma dostluğun simgesidir.

|                |                             |                              |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.2.1.1. |
| KONU           | SELAMLAŞMA                  | SÜRE: 40 dakika              |

**Görev:** Selamlaşma sırasında protokol, nezaket ve görgü kurallarını uygulayınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                          | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Selamlaşma sırasında uygun nezaket sözcükleri kullanınız.                                                                                  | Resmî bir ortamda üstlerinizi başınızı hafif eğerek, saygılar sunarak ya da “iyi günler, iyi akşamlar” dileyerek selamlayınız. Sizinle aynı düzeyde olan kişileri “merhaba” diyerek selamlayınız. Gülümsemeyi unutmayınız.                                                                                                         |
| Devlet adamlarını, üst yöneticileri ve topluluğu selamlayınız.                                                                             | Devlet adamlarını, üst yöneticileri ve topluluğu daima saygılar sunarak selamlayınız. “Saygılar Sayın Bakan’ım, saygılar Sayın Vali’m, hepinizi saygıyla selamlıyorum” gibi.                                                                                                                                                       |
| Üst ve ast olma durumunuza göre selam veriniz.                                                                                             | Üst ve ast karşılaşmasında, ast konumdaysanız önce sizin selam vermeniz gerektiğini unutmayınız. Sizinle aynı konumda biriyle karşılaştığınızda fark eden ilk siz olursanız önce selam vermeye dikkat ediniz. Astların ya da yanlılıkla selam verenlerin selamının alınması gerektiğinin de bir görgü kuralı olduğunu unutmayınız. |
| Cumhurbaşkanı ya da ülke ziyaretine gelen devlet adamları geçerken, İstiklâl Marşı okunurken, göndere bayrak çekilirken selamlama yapınız. | Ayağa kalkınız. Cephenizi kişiye ya da bayrağa doğru çeviriniz. Sivil görevliyseniz başınız açık bir şekilde, resmî üniformalı görevliyseniz şapkanızla selamlama yapınız.                                                                                                                                                         |
| Topluluğun olduğu bir ortamda selamlama yapınız.                                                                                           | Bir topluluğa girdiğinizde öncelikle kadınları, daha sonra erkekleri selamlayınız. Göz teması kurarak, sadece başı hafifçe öne eğerek selamlama yapınız.                                                                                                                                                                           |
| Bir kadın olarak size verilen selamı alınız.                                                                                               | Bir erkek size sesli şekilde selam verse dahi göz temasıyla başınızı hafifçe öne eğerek, oturduğunuz yerden kalkmadan selamı alınız. Ancak selamı veren kişi yaşlı ya da mevki olarak üst konumda bir erkekse siz de ayağa kalkınız ve aynı şekilde selamı alınız.                                                                 |
| Çalışma ortamında iş arkadaşlarınızla selamlaşınız.                                                                                        | Çalışma ortamında, aynı gün içinde defalarca karşılaştığınız kişilere sadece ilk karşılaştığınızda selam veriniz. Gün içindeki diğer karşılaşmalarınızda, kişiye gülümsemeniz kişisel ilişkilerinizin gelişmesine yardımcı olacağını unutmayınız.                                                                                  |
| Asansöre binerken içeridekileri selamlayınız.                                                                                              | Asansöre binerken içeridekileri selamlamanız gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Araba ile giderken yayaları selamlayınız.                                                                                                  | Araba ile giderken yaya olanları selamlamanız gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dinî ve kutsal mekânlar ile sosyal ortamlarda karşılaştığınız tanıdıklarınızla selamlaşınız.                                               | Hem dinî ve kutsal mekânlarda hem de sinema, tiyatro, opera gibi sosyal alanlarda tanıdıklarınızla karşılaşmanız hâlinde, başınızı hafifçe eğerek selam vermenizin yeterli olduğunu unutmayınız.                                                                                                                                   |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.2.1.2. |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| KONU           | TANIŞMA VE TANIŞTIRMA       | SÜRE: 40 dakika              |

**Görev:** Tanışma ve tanıştırma sırasında protokol, nezaket ve görgü kurallarını uygulayınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                         | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tanışma ve tanıştırma sırasında, kimin kiminle tanıştırılması gerektiğine dikkat ediniz.  | Tanıştırmada; ortama yeni gelenin ortamdakilerle, erkeğin kadınla, mevkice ast olanın üst olanla, yaşça küçük olanın büyükle, genç bir kızın erkekle veya yaşça büyük olan kadınla, tek kişinin çiftle veya toplulukla, konuşmacının konuşma yapacağı toplulukla tanıştırılması gerektiğini unutmayınız.                                                                                            |
| Tanışma ve tanıştırma sırasında nezaket ve görgü kurallarına dikkat ediniz.               | Tanışma ve tanıştırma sırasında ceketinizin önünü kapatınız. Elinizde bir şey bulunmamasına dikkat ediniz. Tanıştırdığınız kişinin özel bir niteliği varsa bundan bahsederek kişiyi tanıtırınız. “ Ünlü ressamlarımızdan Defne Hanım, Elif Hanım önemli bir keman virtüözüdür” gibi. Tanışma ve tanıştırma sürecinin tamamında gülümsemeyi unutmayınız.                                             |
| Tanışma ve tanıştırma sırasında isimleri doğru telaffuz ediniz.                           | Tanışma ve tanıştırma sırasında, isimlerin doğru şekilde telaffuz edilmesinin önemli olduğunu unutmayınız. İsmi anlaşılmadığı durumlarda özür dileyip ismin tekrar edilmesini isteyiniz.                                                                                                                                                                                                            |
| Sizi tanıştıracak kimse yoksa insanlarla konuşmaya başlamadan önce kendinizi tanıtırınız. | Bir ortama girdiğinizde insanlarla konuşmaya başlamadan önce, sadece adınızı ve soyadınızı söyleyerek kendinizi tanıtırınız. Unvan ve sıfatlarınızı söylemeyiniz.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kişiyi toplulukla tanıştırdığınız yüksek sesle kişinin adını ve soyadını söyleyiniz.      | Tanıştırma resmî bir nitelik taşıyorsa kişinin önce unvanını, sonra ad ve soyadını söyleyiniz. “Millî Eğitim Bakanı Prof. Dr. Ziya SELÇUK, Avukat Defne CAN” gibi. Yarı resmî bir ortamda ise önce kişinin adı ve soyadını, sonra unvanını söyleyiniz. “Fatma GÜRBÜZ Okul Müdürü, Elif AKA İnsan Kaynakları Müdürü” gibi. Tanıştırılan konumdaysanız topluluğa dönerek başınızla selamlama yapınız. |
| Bir erkeği, evli bir çiftle tanıştırınız.                                                 | Resmî bir ortamda bir erkeği evli bir çiftle tanıştırdığınız kişiyi önce makam sahibine, sonra eşine tanıtırınız. Sosyal bir ortamda ise erkeği önce kocaya, sonra eşine tanıtırınız.                                                                                                                                                                                                               |
| Ev davetlerinde tanıştırma yapınız.                                                       | Ev davetlerinde tanıştırma işini, ev sahibi kadının yapması gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ailenizden birini tanıtırınız.                                                            | Ailenizden birini tanıtırken yakınlık derecesini ve ismini söyleyiniz. “Kardeşim Deniz, annem Sema” gibi.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Yaş, unvan veya mevki olarak ast birini üst biriyle tanıştırınız.                         | Yaş, unvan ya da mevki olarak ast birini üstle tanıştırmadan önce üstten izin isteyiniz. “Sayın Bakan’ım izin verirsiniz sizinle İlçe Millî Eğitim Müdürü Aslı SAĞLAM’ı tanıştırmak isterim mi?” gibi. Ast konumda olan kişiyi üstün yanına götürünüz. Tanıştırılan konumdaysanız tanıştırmadan önce üst “Memnun oldum.” derse siz de “Onur duydum.” şeklinde karşılık veriniz.                     |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.2.2.1. |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| KONU           | EL SIKMA                    | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Nezaket, görgü ve protokol kurallarına uygun şekilde el sıkma uygulaması yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                     | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kişiye doğru bedeninizle birlikte dönünüz.                                                                            | Resmî ortamlarda mevki olarak üst, sosyal ortamlarda kadın, ev ortamında ev sahibi, hemcinsler arasında yaşça büyük olan elini uzatmadıkça karşısındakinin elini uzatmaması gerektiğini hatırlayınız. Mevki bakımından eşit, aynı yaşta ve cinsiyette olanlar arasında ise herhangi birinin elini uzatması ile tokalaşmanın başlayabildiğini unutmayınız. |
| Parmaklarınız bitişik, kolunuz dirsekten itibaren düz ve yere paralel olacak şekilde elinizi karşınızdakine uzatınız. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Karşı tarafın elini tam kavrayıp hafifçe sıkınız.                                                                     | Kendinizden emin, abartıdan uzak bir şekilde tokalaşınız (Görsel 3.2.4).<br>Elinizi kolunuzu sallamayınız.<br>Boşta kalan elinizle karşınızdaki kişiye dokunmamaya dikkat ediniz.<br>Göz teması kurmayı ihmal etmeyiniz.                                                                                                                                  |
| Günün saatine uygun bir selamlama sözcüğü kullanınız.                                                                 | “Günaydın, iyi günler, iyi akşamlar, merhaba” gibi duruma ve günün saatine uygun bir selamlama sözcüğü kullanınız.                                                                                                                                                                                                                                        |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |



Görsel 3.2.4: Tanıştırma

**HAZIRLIK SORUSU**

Telefon konuşmalarında nelere dikkat edilmelidir?

**3.2.3. Telefonla Konuşma**

Günümüzde en çok kullanılan iletişim araçlarının başında telefon gelmektedir. Telefonla yapılan konuşmalarda içten, doğal, saygılı ve kibar olmak önemlidir. Ayrıca kurallara uygun davranmak da etkili ve verimli bir iletişim sağlayacaktır.

Sosyal hayatın yanı sıra resmî hayatta da kişiler, iletişimin büyük bir kısmını telefonla konuşarak sağlamaktadır. Telefon görüşmeleri esnasında anlamsız kelimeler kullanmaktan (şey, hı, ya vb.) ve yapmacık tepkilerden kaçınmak gerekir. Yumuşak, doğal bir ses tonuyla gülümseyerek konuşmak önemlidir. Tebessüm, ses tonuna yansyarak iletişimi olumlu etkiler (Görsel 3.2.5).

**Özellikle resmî telefon görüşmelerinde, üzerinde dikkatle durulması gereken bazı hususlar şunlardır:**

1. Resmî telefon görüşmelerinde üst hiçbir zaman bekletilmez. Telefonla konuşurken odaya üst konumdaki biri girdiğinde telefondaki kişiye “bir dakika” diyerek ayağa kalkılmalı, üst dinlenmeli, daha sonra konuşmaya devam edilmelidir.
2. Üst ile birlikte aynı odadayken telefon çaldığında üstten izin alarak telefon açılmalıdır. Çok kısa bir görüşmenin ardından “Ben sizi sonra arayacağım.” diyerek bir an evvel telefon kapatılmalıdır. İş ortamında, üst konumdaki kişinin telefonla görüşme yaptığı sırada odasına girilmemelidir.
3. Telefonla konuşurken çok önemli ve gizlilik dereceli konulardan bahsetmemeye özen gösterilmelidir. Bunun yanı sıra, konuşma esnasında verilen bilgilerin kesinliğinden emin olunmalıdır.
4. Resmî ortamlarda ve sinema, tiyatro, opera gibi sosyal alanlarda cep telefonları sessiz ya da kapalı konumda tutulmalıdır.
5. Yanlış bir numara arandığı zaman, telefonu kapatmadan önce karşı taraftan özür dilenmelidir.
6. Telefon edildiği zaman karşı taraf en fazla üç kez çaldırılmalıdır. Telefona cevap verileceği zaman ise telefonun en az iki kez çalması beklenmeli, daha sonra telefon açılmalıdır.
7. Hafta içi sabah 09.00 ila 22.00 saatleri, hafta sonu cumartesi 12.00 ila 22.30 saatleri arası telefon etmeye dikkat edilmelidir. Acil bir durum olmadıkça bu saat aralıkları dışında telefon etmemeye özen gösterilmelidir. Pazar günleri, insanların dinlenme ve ailesiyle vakit geçirme günü olduğu için acil durumlar dışında arama yapılmamalıdır. Telefon görüşmesi, başka ülkedeki biriyle yapılacaksa ülkeler arasındaki saat farklılıkları göz önünde bulundurulmalıdır.



**Görsel 3.2.5:** Telefon görüşmesi

|                |                             |                              |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.2.3.1. |
| KONU           | TELEFON İLE KONUŞMA         | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Nezaket, görgü ve protokol kurallarına uygun şekilde resmî telefon görüşmesi yapınız.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                    | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resmî telefon görüşmesi yapmadan önce kendinizi görüşme için hazırlayınız.           | Sessizliği sağlamak, rahatsız edilmemek için gerekli önlemleri almak gibi hazırlıkları tamamlayarak ortamınızı görüşmeye uygun hâle getiriniz. Görüşmenin içeriğiyle ilgili iletmek ya da sormak istediklerinizi görüşmeden önce not alınız. Gerektiğinde kullanmak için kalem, kâğıt vb. malzemeleri hazırlayınız. |
| Uygun selamlama ile kendinizi tanıtarak telefon görüşmesine başlayınız.              | Günün saatine uygun şekilde selamlama yapınız. Kendinizi, görevinizi ve kurumunuzu tanıttınız.                                                                                                                                                                                                                      |
| Doğal bir ses tonu ile konuşmaya dikkat ediniz.                                      | Alçak ya da çok yüksek sesle konuşmayınız. Kelimeleri yutmamaya ve doğru telaffuz etmeye özen gösteriniz. Çok hızlı ya da çok yavaş konuşmayınız.                                                                                                                                                                   |
| Görüşme sırasında verdiğiniz ve aldığınız bilgileri karşınızdaki kişiye onaylatınız. | Alınan ve verilen bilgilerin doğru anlaşıldığını teyit etmek için bunları tekrar ederek karşınızdaki kişiye onaylatınız.                                                                                                                                                                                            |
| Dikkatinizi konuşmaya verip önemli noktaları not ediniz.                             | Konuşma sırasında başka bir iş ile ilgilenmeyiniz. Görüşme esnasında geçen tarih, isim, telefon numarası vb. bilgileri anında not ediniz.                                                                                                                                                                           |
| Karşınızdaki kişinin sözünü kesmemeye dikkat ediniz.                                 | Yüz yüze yapılan görüşmelerde olduğu gibi telefon görüşmelerinde de karşınızdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteriniz.                                                                                                                                                                                          |
| Görüşme süresince nezaket sözcükleri kullanınız.                                     | Görüşme sürerken, yeri geldiğinde nezaket sözcükleri kullanınız. “Teşekkür ederim, özür dilerim, efendim” gibi.                                                                                                                                                                                                     |
| Görüşme süresine dikkat ediniz.                                                      | Telefon görüşmesinde mümkün olduğunca kısa ve öz konuşunuz. Karşınızdaki kişinin zamanının değerli olduğunu unutmayınız.                                                                                                                                                                                            |
| Telefon konuşması amacına ulaştığında teşekkür ederek görüşmeyi sonlandırınız.       | Söylemeniz gerekenleri söylediğinizden, öğrenmek istediklerinizi öğrendiğinizden emin olunuz. Yaptığınız görüşmeden duyduğunuz memnuniyeti belirtmek için teşekkür ederek görüşmeyi sonlandırınız.                                                                                                                  |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Herhangi bir konuda istek ya da şikayetleri yazılı olarak ifade etmek neden önemlidir?

**3.2.4. Yazışma**

Resmî işler için öneriler, istekler ve görüşler yazılı olarak ifade edilir. Resmî nitelikte yapılacak yazışmaların 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 6'ncı ve 7'nci maddeleri hükümlerine dayanılarak hazırlanan, 10.06.2020 tarihli 31151 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre yapılması gerekmektedir. Resmî hayattaki yazışma kurallarını belgeyi yazan, okuyan ve onaylayan herkesin bilmesi ve uygulamada dikkatli olması gerekir. Resmî yazışma kuralları, ulusal ve uluslararası düzeyde uyulması gereken kurallardır. Bu yüzden resmî yazıların hazırlanmasında ve gönderilmesinde protokol kurallarına uymak gerekir.

Davetiyelerde ya da kutlama mesajlarında da bu kurallara uygun hareket edilmelidir (Görsel 3.2.6). Davetiyelerde davet sebebi, davetin türü, sahibi, yeri, tarihi ve saati mutlaka belirtilmelidir.



Görsel 3.2.6: Davetiye

Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte yazışmalar, daha çok internet ortamında yapılmaktadır. Ancak resmî ortamlarda hâlâ mektup yazma yönteminin de kullanıldığı görülmektedir (Görsel 3.2.7). Bu nedenle iş ortamlarında mektup yazma kurallarını bilmek, protokol gereği bir zorunluluktur. Kamusal ya da özel kurumlarda iş mektuplarına, resmî yazılara ve belgelere bir iletişim aracı olarak oldukça önem verilmektedir. Sosyal ortamlarda ise mektup yazma kurallarına dikkat etmek, bir zorunluluktan çok nezaket ve görgü gereğidir.



Görsel 3.2.7: Mektup

### 3.2.5. Netiket

Teknolojinin hızla gelişmesiyle bilgisayarlar, akıllı telefonlar ve internet hayatın pek çok alanında oldukça büyük yer kaplamaktadır. Bu nedenle, sosyal yaşamda ve resmî ortamlarda olduğu gibi internet ortamında da bazı kuralları bilmenin ve uygulamanın önemi artmıştır (Görsel 3.2.8).

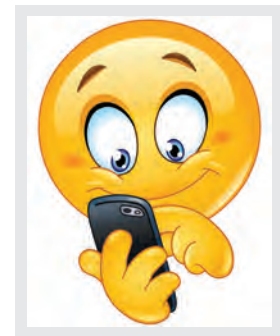
İnternet ortamında uyulması gereken sosyal davranış kurallarına **netiket** denmektedir. Artık hem özel hem sosyal hayatta hem de resmî iş hayatında netiket bilgisi olmazsa olmaz konulardan biridir.



Görsel 3.2.8: İnternet ortamında yazışma

**Netiket süreci ile ilgili bilinmesi ve uyulması gereken hususlar şöyle sıralanabilir:**

1. Kiminle iletişim kurulursa kurulsun nazik olunmalı ve saygılı ifadeler kullanılmalıdır.
2. Yazılarda hakaret içeren, küçümseyen, kırıcı ifadelerden uzak durulmalıdır.
3. Başkasına ait fikirler, kişinin kendisine aitmiş gibi sunulmamalıdır.
4. İnsanlara gereksiz yere mesaj göndermekten kaçınılmalıdır.
5. Mesajların kısa, sade ve anlaşılır olmasına; Türkçe karakterlerle, dil bilgisi kurallarına göre yazılmasına dikkat edilmelidir. Dil bilgisi kurallarını ve noktalama işaretlerini doğru ve yerinde kullanmanın olumlu bir imaj yaratmadaki etkisi oldukça büyüktür.
6. Yazılarda sürekli büyük harf kullanmak, bağışlamak anlamına gelmektedir; buna dikkat edilmelidir.
7. Özel hayatın gizliliğine, internet ortamında da saygı göstermek gerektiği unutulmamalıdır. Nasıl ki gündelik hayatta nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, izin almadan kimsenin telefon numarası bir başkasına verilmiyorsa özel iletişim bilgisi kapsamında sayılan e-posta (elektronik posta) adresi de kişinin izni olmadan kimseye verilmemelidir.
8. Gelen mesajın bir başkasıyla paylaşılabilmesi için mesajı gönderen kişiden izin istenmelidir.
9. İnternet ortamında yazılan her ifade, paylaşılan her fotoğraf sonsuza kadar kalabilir. Bu yüzden yazılan yazılara, paylaşılan fotoğraflara dikkat edilmeli; ileride pişmanlık yaratabilecek her türlü durumdan kaçınılmalıdır.
10. E-posta gönderirken konu, başlık, metin gibi kısımların sade ve anlaşılır bir şekilde yazılmasına dikkat edilmelidir. Yüz yüze konuşulamayacak konuların e-posta yoluyla anlatılması doğru değildir.
11. Tanınmayan ortamlara ya da kişilere e-posta gönderirken elektronik imza eklemeye özellikle dikkat edilmelidir. Elektronik imza, imza, en çok dört satırdan oluşmalıdır.
12. İnternette bilgi kirliliğinin çok fazla olmasının en temel nedeni, yalan yanlış bilgi ve haberlerin kişiler tarafından araştırılmadan hatta çoğu zaman tam anlamıyla okunmadan paylaşılmasıdır. Doğruluğundan emin olunmayan bilgi ve haberleri paylaşmamak önemlidir.
13. İnternet ortamında kurulan iletişimlerde “emoji” kullanımı konusunda temel ölçüt, ilişkinin resmî olup olmadığıdır. Resmî ilişkilerde emoji kullanmak uygun değildir (Görsel 3.2.9).
14. Mesajlaşma uygulamaları kullanılırken saate dikkat edilmelidir. Çok uluslu görüşmelerde, diğer ülkelerin saat dilimi göz önünde bulundurulmalıdır. Resmî e-posta ya da mesajlaşma gruplarında, iş saatleri çerçevesinde paylaşımlar yapılmalıdır. Bunun yanı sıra grup yazışmalarında, bire bir yazılan mesajlardan kaçınmak gerekir. Bu tür iletişimler için özel olarak konunun muhatabına yazmak uygun olacaktır.



Görsel 3.2.9: Emoji

| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.2.4.1. |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| KONU           | YAZIŞMA                     | SÜRE: 40 dakika              |

**Görev:** Nezaket, görgü ve protokol kurallarına uygun şekilde resmî yazışma yapınız.

**Araç Gereçler:** Bilgisayar, yazıcı, kâğıt, kalem, zarf.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                  | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resmî bir mektup yazmak için bilgisayar kullanınız.                | Resmî mektupların bilgisayarda yazılması gerektiğini unutmayınız. Özel mektuplarınızı okunaklı bir el yazısı ile yazınız.                                                                                                                                                                                                               |
| Mektubun giriş kısmında ve sonunda kullanacağınız ifadeyi seçiniz. | Mektubun giriş ve sonuç bölümlerinde özel çevre için sevgiler, resmî çevreler için saygılar içeren ifadeler kullanınız. “Sevgili Anneciğim, Sayın Recep Demir, sevgilerimle, saygılarımla” gibi. Resmî bir unvana sahip kişiye mektup yazarken, isim kullanmadan sadece unvanıyla hitap edebilirsiniz. “Sayın Rektör, Sayın Vali” gibi. |
| Mektubunuza tarih atınız.                                          | Mektubunuzun sağ üst kısmına gün/ay/yıl şeklinde günün tarihini yazınız.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Bir sayfayı geçmeyecek şekilde mektubunuzu yazınız.                | Resmî mektuplarınızı bir sayfayı geçmeyecek şekilde olabildiğince kısa, açık ve nazik bir biçimde yazınız.                                                                                                                                                                                                                              |
| Mektubunuzu imzalayınız.                                           | Resmî mektuplarınızı imzalamak için mavi yazan mürekkepli bir kalem kullanınız.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mektubunuzun zarfını hazırlayınız.                                 | Uygun büyüklükte bir zarf seçiniz. Mektup zarflarının üstüne sadece adres yazınız. Başka bir not eklemeyiniz.                                                                                                                                                                                                                           |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                             |                              |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI | UYGULAMA YAPRAĞI<br>3.2.4.2. |
| KONU           | YAZIŞMA                     | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Nezaket, görgü ve protokol kurallarına uygun şekilde resmî bir yazı yazınız ya da gelen resmî bir yazıya cevap veriniz.

**Araç Gereçler:** Bilgisayar, yazıcı, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                           | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resmî yazışma için bilgisayar kullanınız.                                                   | Resmî bir yazının bilgisayarda yazılması gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Resmî yazışma için kullanılacak kâğıdı seçiniz.                                             | Resmî yazışmalarda kullanılacak kâğıdın başlıklı (antetli) A4 ya da A5 boyutunda olması gerektiğini unutmayınız. Yazışmalarınız için kullanacağınız kâğıdı iki nüsha olarak düzenleyiniz. Evraklarda silme ya da karalama yapmamaya dikkat ediniz.                                                                                                                               |
| Yazı tipini ve büyüklüğünü seçiniz.                                                         | Bilgisayarda düzenlenen resmî yazılar için “Times New Roman, 12 punto” ve “Arial, 11 punto” yazı tipi ve font büyüklüğü tercih ediniz. Gerekli hâllerde yazı büyüklüğünü 9 puntoya kadar düşürebileceğinizi unutmayınız.                                                                                                                                                         |
| Resmî yazınızı göndereceğiniz kurum, kuruluş ya da kişinin adını doğru şekilde yazınız.     | Resmî yazınızda kurum, kuruluş ya da kişinin adını, yazınızın başlığı olarak kullanmanız gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Resmî yazınıza tarih atınız.                                                                | Resmî yazınızın sağ üst kısmına gün/ay/yıl olarak günün tarihini açık bir şekilde yazınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kısa ve öz olacak şekilde resmî yazınızın içeriğini oluşturunuz.                            | Resmî yazınızın içeriğini oluştururken nazik, açık ve öz ifadeler kullanmaya özen gösteriniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Göndereceğiniz makama, kişiye, kuruluşa uygun ifadeler kullanarak resmî yazınızı bitiriniz. | Resmî ortamlarda üst makama yazılan yazıları “Arz ederim.” ifadesiyle bitiriniz. Ast makama yazılan yazıları ise “Rica ederim.” ifadesi ile bitiriniz. Resmî yazışmalarda “Rica ederim.” ifadesinin emir vermek anlamında kullanıldığını unutmayınız. Hem üst hem de ast makamlara göndermek üzere yazdığınız yazıları “Arz ve rica ederim.” ifadesini kullanarak sonlandırınız. |
| Resmî yazınızı kaydediniz ve yetkiliye imzalatınız.                                         | Resmî yazınızı, kurum ya da kuruluş kurallarına uygun şekilde kayıt numarası vererek yetkilinin imzasına sununuz. (Yetkiniz var ise imzalayınız.)                                                                                                                                                                                                                                |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

**1. Kamu yaşamında, ev sahibi ile kabul ettiği kişinin aynı konumda olması durumunda ziyaret eden kişiye aşağıdaki isimlerden hangisi verilir?**

- A) Ev sahibi      B) Konuk      C) Onur konuğu      D) Şeref konuğu      E) Ziyaretçi

**2. Türk bayrağının hiçbir zaman ve hiçbir nedenle indirilmediği yer aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Adliyeler      B) Anıtkabir      C) Belediyeler      D) Okullar      E) TBMM

**3. Aşağıdakilerden hangisi 6-10 kişilik resmî bir yemek davetinde tercih edilen masa düzenidir?**

- A) Orta merkezli uzun masa      D) Uzun masa  
B) U şeklinde masa      E) Yuvarlak masa  
C) Uç merkezli uzun masa

**4. Aşağıdakilerden hangisi kimin kiminle tanıştırılması gerektiği ile ilgili yanlış bir bilgi içerir?**

- A) Ast olan üst olanla tanıştırılır.  
B) Kadınlar erkeklerle tanıştırılır.  
C) Tek kişi toplulukla tanıştırılır.  
D) Yaşça küçük olan büyüklerle tanıştırılır.  
E) Ortama yeni gelen ortamdakilerle tanıştırılır.

**5. Aşağıdakilerden hangisi tokalaşma esnasında dikkat edilmesi gereken kurallardan biri değildir?**

- A) El sıkarken göz teması kurulmalıdır.  
B) El sıkarken güç gösterisi yapılmamalıdır.  
C) Erkekler el uzatmadan kadınlar el uzatmamalıdır.  
D) Hemcinsler arasında yaşça büyük olan elini uzatmalıdır.  
E) Uzatılan el havada bırakılmamalı, karşılık verilmelidir.

**6. Telefonla arama yaparken karşı taraf en fazla kaç kez çaldırılmalıdır?**

- A) 2      B) 3      C) 4      D) 5      E) Karşı taraf açana kadar

**7. Aşağıdakilerden hangisi resmî yazışma dilinde hem üst hem de ast makama yazılan dağıtımli yazılarda kullanılması gereken ifadedir?**

- A) Arz ederim.      B) Arz ve rica ederim.      C) Rica ederim.      D) Rica ve arz ederim.      E) Teşekkür ederim.

Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.

1. Resmî protokol törenlerinde protokol kurallarına uyulmaması sonucu neler yaşanabilir?
2. Davet ve yemeklerde protokol kurallarına uygun davranmanız size ne gibi ayrıcalıklar sağlar?
3. Nezaket ve görgü kurallarını bilen ve uygulayan bir kişi sizce nasıl tarif edilir?

# ÖĞRENME BİRİMİ 4

## KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA

### KONULAR

- Konuk tiplerinin özelliklerine göre davranma
- Konuk memnuniyetini sağlama
- Konuğun sorunlarına çözüm bulma

### TEMEL KAVRAMLAR

- Butler
- Konuk memnuniyeti
- Konuk sadakati
- Proaktif

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk tiplerinin özelliklerine göre davranma
- Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk memnuniyeti sağlama
- Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk sorunlarına çözüm bulma



## KONUK TİPİNE GÖRE DAVRANMA

### HAZIRLIK SORUSU

Konaklama işletmelerinde karakteristik özelliklerine göre sizce en çok karşılaşılan konuk tipi neler olabilir?

#### 4.1. KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAVRANMA

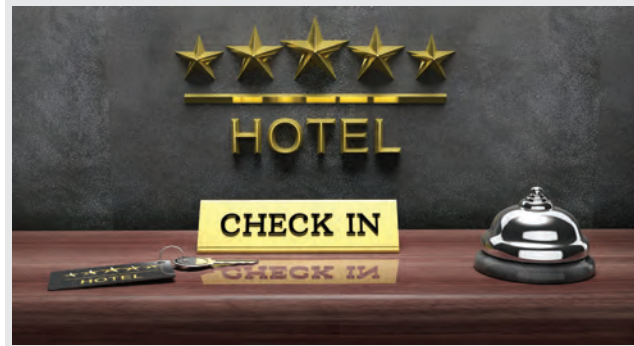
İnsanlar, yaşadıkları yerlerden belirli bir süre için başka bölgelere veya ülkelere psikolojik ve sosyokültürel ihtiyaçlarını karşılamak üzere hareket ederler. Dünyada yaklaşık 8 milyar insan yaşamaktadır. İnsanoğlunun elindeki parmak izleri nasıl birbirinden farklı ise insanlar da birbirlerinden karakteristik özellik olarak farklı yaratılmıştır. Yoğun emeğin harcandığı ve insan odaklı çalışılan turizm işletmelerinde konuklara, karakteristik özelliklerine göre davranılması gerekir. Davranışlar; konunun milliyetine, kişiliğine, sosyal statüdeki yerine, kültür ve değerlerine, yaşına, dil ve din gibi etkenlere bağlı olarak değişkenlik gösterir.

**Psikolojik açıdan genel kabul görmüş kişilik tipleri şunlardır:**

- Kötümser
- Kendini beğenmiş
- Sosyal
- Çekingen
- Titiz
- Şüpheli
- Dalgın
- Alçak gönüllü
- İnatçı
- Öfkeli
- İyimser
- Nazik

##### 4.1.1. Konukların Tesisten Beklentileri

Konaklama tesislerini ziyaret eden konuk grupları; genellikle turistler, aileler, yaşlılar, iş amaçlı seyahat edenler ile fuar, konferans ve spor vb. etkinliklerine dâhil olan katılımcılardan oluşmaktadır. Konukların konaklama tesisi seçimlerinde işletmenin uluslararası hizmet standardı, kalite belgesi ve hizmet özellikleri oldukça önemlidir (Görsel 4.1.1). Ancak bunların yanında konuklar, kendilerini evlerinde gibi rahat hissetmek için bazı beklentilerinin de karşılanmasını umar. Bu beklentiler;



Görsel 4.1.1: Beş yıldızlı otel

- Sıcak bir karşılama ve iyi bir iletişim,
- Tüm işlemlerinde ciddiye ve sorumluluk,
- Görgü ve nezaket kurallarına uygun davranışlar,
- Güler yüz, samimiyet ve saygı (Görsel 4.1.2),
- Huzurlu, güvenli ve hijyenik bir ortam şeklinde sıralanabilir.



Görsel 4.1.2: Konuğa oda anahtarının teslimi

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA                   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.1.1.1. |
|----------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| KONU           | KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE<br>DAVRANMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği, kötü bir yolculuk geçiren konuk, check in [odaya giriş (çek in)] sırasında lobide bekletildiği için öfkeli. Drama yöntemini kullanarak konuk için uygun şekilde karşılama işlemi gerçekleştiriniz. Sınıf sayısına göre gruplar oluşturarak rol dağılımlarını yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                       | Öneriler                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                          | Oluşturduğunuz gruplara rol dağılımı yapınız.                                                                                                                                                                          |
| Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla doğru iletişim kurunuz.                 | Konuğu güler yüzle karşılayınız. Günün saatine uygun selamlamayı yapınız.                                                                                                                                              |
| Kendinizi tanıttınız.                                                                   | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.                                                                                                                                                          |
| Gülümseyerek konuşunuz.                                                                 | Gülümsemenizin ses tonunuzu olumlu yönde etkilediğini unutmayınız.                                                                                                                                                     |
| Konuğu dikkatlice dinleyiniz.                                                           | Konukla ilgilenirken başka şeylerle ilgilenmeyiniz ve göz temasını kaçırmayınız. Konuştuğu sırada konuğun sözünü kesmeyiniz.                                                                                           |
| Konuğun isteklerini belirleyiniz                                                        | Konuğun isteklerini not alınız.                                                                                                                                                                                        |
| Konuğu önemseyiniz.                                                                     | Sabırlı ve hoşgörülü bir şekilde konukla empati kurunuz.                                                                                                                                                               |
| Konuğun isteklerini tekrarlayarak bunları konuğa onaylatınız.                           | Konukla ne kadar ilgilendiğinizi göstermek ve yanlış anlaşmayı engellemek için konuğun isteklerini tekrarlayarak konuğa onaylatınız.                                                                                   |
| Kararlı olunuz. Karşınızdaki kişiye yapılacak işlemlerle ilgili bilgi veriniz.          | Zamanı iyi kullanarak konuğa yapılacak işlemler hakkında doğru ve net bilgiler veriniz.                                                                                                                                |
| Konuktan ayrılırken nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygun sözcükler kullanınız. | Bu tutumunuzun hem kendiniz hem de işletme açısından konukta olumlu bir etki yaratacağını unutmayınız. Konuktan ayrılırken “iyi günler, iyi tatiller, rica ederim” gibi nezaket ifadelerini kullanmaktan çekinmeyiniz. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA                   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.1.1.2. |
|----------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| KONU           | KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE<br>DAVRANMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği konuk, otel standartlarına göre odası iyi temizlendiği hâlde odasının yeterince iyi temizlenmediğini ileri sürmektedir. Drama yöntemini kullanarak konukla uygun şekilde ilgileniniz. Sınıf sayısına göre gruplar oluşturarak rol dağılımlarını yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                       | Öneriler                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                          | Oluşturduğunuz gruplara rol dağılımı yapınız.                                                                                                                                                                          |
| Nezaket ve görgü kurallarına göre konukla uygun şekilde iletişim kurunuz.               | Konuğu güler yüzle karşılayınız. Günün saatine uygun selamlamayı yapınız.                                                                                                                                              |
| Kendinizi tanıttınız.                                                                   | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.                                                                                                                                                          |
| Gülümseyerek konuşunuz.                                                                 | Gülümsemenizin ses tonunuzu olumlu yönde etkilediğini unutmayınız.                                                                                                                                                     |
| Konuğu dikkatlice dinleyiniz.                                                           | Konukla ilgilenirken başka şeylerle ilgilenmeyiniz ve göz temasını kaçırmayınız.<br>Konuştuğu sırada konuğun sözünü kesmeyiniz.                                                                                        |
| Konuğun isteklerini belirleyiniz.                                                       | Konuğun isteklerini not alınız.                                                                                                                                                                                        |
| Konuğu önemseyiniz.                                                                     | Sabırlı ve hoşgörülü bir şekilde konukla empati kurunuz.                                                                                                                                                               |
| Konuğun isteklerini tekrarlayıp bunları konuğa onaylatınız.                             | Konukla ne kadar ilgilendiğinizi göstermek ve yanlış anlaşmayı engellemek için konuğun isteklerini tekrarlayarak konuğa onaylatınız.                                                                                   |
| Kararlı olunuz. Karşınızdaki kişiye yapılacak iş ve işlemlerle ilgili bilgi veriniz.    | Zamanı iyi kullanarak konuğa yapılacak iş ve işlemler hakkında doğru ve net bilgi veriniz.                                                                                                                             |
| Konuktan ayrılırken nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygun sözcükler kullanınız. | Bu tutumunuzun hem kendiniz hem de işletme açısından konukta olumlu bir etki yaratacağını unutmayınız. Konuktan ayrılırken “iyi günler, iyi tatiller, rica ederim” gibi nezaket ifadelerini kullanmaktan çekinmeyiniz. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| NUMARASI:                    |                           |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Konuk memnuniyeti konaklama işletmeleri için ne derecede önemlidir?

**4.2. KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA**

Konukların konaklama tesisine gelmekteki amaçlarında ve tesisten beklentilerinde farklılıklar görülür. Konukların isteklerinden ve ihtiyaçlarından doğan bu farklı beklentilerin konaklama tesisi tarafından uygun şekillerde karşılanması, konuk memnuniyeti açısından son derece önemlidir. Konaklama işletmesinin turizm piyasasındaki pazar payından pay alabilmesi için konuk memnuniyeti oldukça önemli bir unsurdur.

Konaklama işletmelerinin rekabet koşulları içinde ayakta kalabilmeleri, bazı noktalara gereken önemi vermelerine bağlıdır. Kalitenin alıcısı olan konukların istek, ihtiyaç ve beklentilerini etkin bir şekilde karşılamak bunların başında gelir. Bunun yanı sıra işletmeler, memnuniyet düzeylerini sürekli geliştirmek ve belirli standartlarda tutmak durumundadır.

Konuk memnuniyetini sağlamak için konaklama işletmeleri tarafından konunun ihtiyaç ve beklentilerinin belirlenmesi önemlidir. Bazı konaklama işletmeleri özel konukları için “butler (batlır)” hizmeti sunmaktadır. Bu nedenle konuklarla etkili iletişim kurmak, konukların neye ihtiyaç duydukları ve konaklama tesisinden ne beklediklerini belirlemek önemlidir.

**4.2.1. Konuk Memnuniyetinin İşletme İmajı ve Tanıtımı Açısından Önemi**

Turizmi diğer sektörlerden ayıran en önemli özellik, konukların “ zaman satın alarak hayalini kurdukları” tatillerinden memnun kalmaları için yüksek standartlarda ürün ve hizmet sunmasıdır (Görsel 4.2.1). Bu sayede sağlanan konuk memnuniyeti, işletme imajı için oldukça önemlidir.

Konunun işletmeden duyduğu memnuniyeti diğer insanlarla paylaşması, işletmenin tercih edilirliğine ciddi ölçüde katkıda bulunur. Günümüzde insanlar, sosyal medya hesaplarını oldukça aktif kullanmaktadır. Tatil boyunca geçirdiği keyifli zamanı, konakladığı işletmeyi, gezdiği bölgeyi anbean sosyal medyada paylaşan konuk, dolaylı bir şekilde işletmenin pazarlamasını ve tanıtımını yapmış olur. Aynı zamanda, ülkesine ya da yaşadığı bölgeye mutlu şekilde geri dönen konuk, daha önce geldiği işletmeye tekrar tekrar gelir ve böylece konuk sadakati oluşur. Bütün bunlar sonucu işletme, pazardaki konumunda istikrar sağlar.



Görsel 4.2.1: Tatil hazırlığı

Günümüzde, konaklama işletmelerinin fazlalığı ve alternatiflerin artmasından dolayı konukları memnun etmek kolay değildir. Her bir konuğun ayrı istek ve ihtiyacı vardır. Konukları işletmede sürekli kılmak ve konuk sadakati oluşturmak için konuğa, hizmetlerde mükemmeli sunmak gerekmektedir (Görsel 4.2.2).



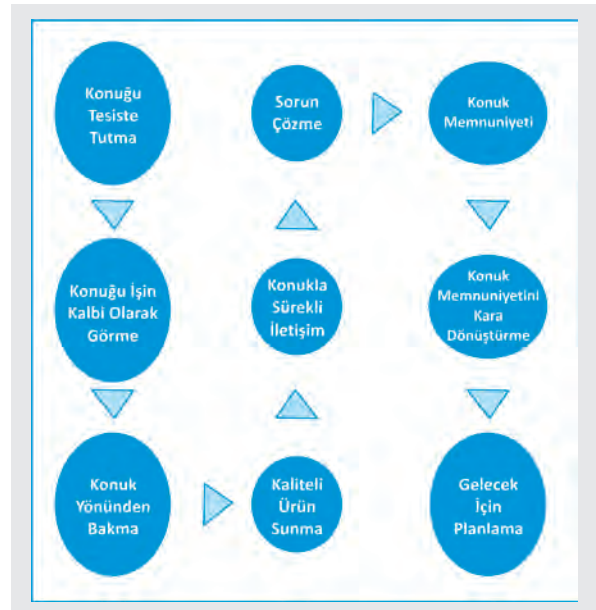
Görsel 4.2.2: Memnuniyet döngüsü

Konaklama işletmeleri, kurum ve ürün imajlarını geliştirmek amacıyla sürekli yeni yöntemler geliştirmelidir. Bunun yanı sıra işletmeler, konukların tesiste kaldıkları süreçten ve tesisin her alanından memnun kalmalarını sağlamak için yönetsimsel planlamalar yapmak durumundadır (Görsel 4.2.3).

Hizmetlerden memnun kalmayan konuğun ilgili internet sayfalarında ya da sosyal medya hesaplarında şikâyetlerde bulunduğu görülmektedir. İnternet üzerinden yapılan şikâyetler geniş kitlelere ulaştığı için kurum imajına ciddi ölçüde zarar vermektedir. Yapılan araştırmalara göre memnuniyetsizliği giderilmeyen konuk, bir daha aynı işletmeye gelmemektedir. Memnuniyetsizliğine sebep olan unsurların işletme tarafından ortadan kaldırıldığını gören konuk, kendini önemli hisseder ve tesise tekrar gelmek ister. Bu durum, kurumun tanıtım ve imajı için pozitif bir sonuç doğurur.

İşletmeler, imajlarını korumak ve tanıtımlarını iyi yapmak için;

- Konuğu tanımalı,
- Konuk ile belli mesafede samimi olmalı,
- Konuğu dinleyip anlamaya çalışmalı,
- Konuktan gelen geri bildirimleri değerlendirmeli,
- Diğer konaklama tesisleri tarafından keşfedilmeyen ürün ve hizmetlere yer vermeli,
- Ekonomik imkânlar sunmalı,
- Konukların işletmeye güven duymaları için standart fiyat politikası uygulamalı,
- Konukların memnuniyetsizlikleri ile ilgili yeni politikalar geliştirmeli,
- Konukların ihtiyaç ve beklentilerine uygun ürün ve hizmet standardı oluşturmalıdır.



Görsel 4.2.3: Konuk sadakati ve konuğu tesiste tutmak için işlem döngüsü

|                |                               |                              |
|----------------|-------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.2.1.1. |
| KONU           | KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMAK  | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği konuk, işletmenin aktivite kataloglarında 7/24 açık olduğu belirtilen spor salonunun kapalı olmasından duyduğu memnuniyetsizliği dile getirmektedir. Drama yöntemini kullanarak konukla uygun şekilde ilgilenebilirsiniz. Sınıf sayısına göre gruplar oluşturarak rol dağılımlarını yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                    | Öneriler                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                       | Oluşturduğunuz gruplara görev dağılımı yapınız.                                                                                                                                                                              |
| Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla uygun şekilde iletişim kurunuz.      | Konuğu güler yüzle karşılayınız. Günün saatine uygun selamlamayı yapınız.                                                                                                                                                    |
| Konuğa kendinizi tanıttınız.                                                         | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.                                                                                                                                                                |
| Gülümseyerek konuşunuz.                                                              | Gülümsemenizin ses tonunuzu olumlu yönde etkilediğini unutmayınız.                                                                                                                                                           |
| Konuğu izole ediniz.                                                                 | Konuğun memnuniyetsizliğini diğer misafirlerin duymaması için kendisini sakın bir bölüme alınız. Mümkünse konuğun sandalye ya da koltuğa oturmasını sağlayınız. Oturan kişilerin her zaman daha sakın kaldığını unutmayınız. |
| Konuğu dikkatlice dinleyiniz.                                                        | Konukla konuşurken başka şeylerle ilgilenmeyiniz ve göz temasını kaçırmayınız. Konuştuğu sırada konuğun sözünü kesmeyiniz. Sakinliğinizi daima koruyunuz ve asla konuk ile tartışmayınız.                                    |
| Konuğun isteklerini belirleyiniz.                                                    | Konuğun isteklerini not alınız. Sizi aşan bir sorun olduğunda amiriniz konuya dâhil olacaksa not almak size zaman kazandırır.                                                                                                |
| Konuğu önemseyiniz.                                                                  | Sabırlı ve hoşgörülü olarak konukla empati kurunuz. Konuğa hitap ederken konuğun adını tekrarlayınız.                                                                                                                        |
| Kararlı olunuz. Karşınızdaki kişiye yapılacak iş ve işlemlerle ilgili bilgi veriniz. | Zamanı iyi kullanarak konuğa yapılacak iş ve işlemler hakkında doğru ve net bilgilendiriniz. Asla tutamayacağınız sözler vermeyiniz.                                                                                         |
| Yapılan iş ve işlemlerin sonucunu ve konuğun son durumunu takip ediniz.              | Konuk memnuniyetsizliğinin giderilip giderilmediğini takip ederek konuk ile iletişime geçiniz. Bu davranışınızın konukta önemsendiği hissi uyandırdığını unutmayınız.                                                        |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                               |                              |
|----------------|-------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.2.1.2. |
| KONU           | KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMAK  | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği, rezervasyon yaptırırken özellikle belirtmesine rağmen odasında bebek yatağı olmadığını gören konuğun memnuniyetsizliği söz konusudur. Konuk, memnuniyetsizliğini derhâl belirtmesine rağmen talebi yerine getirilmemiştir. Bunun üzerine konuk, sosyal medya üzerinden memnuniyetsizliğini belirterek kurum imajına zarar vermiştir. Bu durum, otelin ilgili departmanı tarafından ilgili birime bildirilmiştir. Konuk hâlâ işletmede kalmaktadır. Drama yöntemini kullanarak bu durumla uygun şekilde ilgileniniz. Sınıf sayısına göre gruplar oluşturarak rol dağılımlarını yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                    | Öneriler                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                       | Oluşturduğunuz gruplara görev dağılımı yapınız.                                                                                                                       |
| Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla uygun şekilde iletişim kurunuz.      | Konuğun hangi odada kaldığını öğrenerek konukla iletişime geçiniz.                                                                                                    |
| Konuğa kendinizi tanıttınız.                                                         | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.                                                                                                         |
| Konuktan özür dileyiniz.                                                             | Öncelikle konuktan özür dileyiniz. Bildirimde bulunmuş olması nedeniyle teşekkür ediniz.                                                                              |
| Konuğu dikkatlice dinleyiniz.                                                        | Konuştugu sırada konuğun sözünü kesmeyiniz. Konuk hakaret etse bile sakinliğinizi koruyunuz ve kesinlikle konuk ile tartışmayınız.                                    |
| Konuğun isteklerini belirleyiniz.                                                    | Konuğun isteklerini not alınız. Sizi aşan bir sorun olduğunda amiriniz konuya dâhil olarsa not almak size zaman kazandırır.                                           |
| Konuğu önemseyiniz.                                                                  | Sabırlı ve hoşgörülü bir şekilde konukla empati kurunuz. Konuğa hitap ederken konuğun adını kullanınız.                                                               |
| Kararlı olunuz. Karşınızdaki kişiye yapılacak iş ve işlemlerle ilgili bilgi veriniz. | Zamanı iyi kullanarak konuğa yapılacak iş ve işlemler hakkında doğru ve net bilgi veriniz. Asla tutamayacağınız sözler vermeyiniz.                                    |
| Yapılan iş ve işlemlerin sonucunu ve konuğun son durumunu takip ediniz.              | Konuk memnuniyetsizliğinin giderilip giderilmediğini takip ederek konuk ile iletişime geçiniz. Bu davranışınızın konukta önemsendiği hissi uyandırdığını unutmayınız. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.2.1.3. |
|----------------|-------------------------------|------------------------------|
| KONU           | KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMAK  | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği bir balayı çifti, konaklama işletmesi hakkında bilgi almak için telefon etmiştir. Çift, tarih konusunda kararsız kaldıklarını ve düşüneceklerini belirtmiştir. Drama yöntemini kullanarak, konuk memnuniyetini sağlamak üzere konukları geri arayınız. Konuklara, işletmenizde balayı indirimi olduğunu ve indirim bitmesine az bir zaman kaldığını belirtiniz. Başka bir konaklama işletmesinde rezervasyon yaptırmadıysa konukları işletmenizde ağırlamaktan mutluluk duyacağınızı söyleyerek konukların rezervasyon yaptırmalarını sağlayınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                               | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                  | Oluşturduğunuz gruplara görev dağılımı yapınız.                                                                                                                                                                                                   |
| Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla uygun şekilde iletişim kurunuz. | Rezervasyon yaptırma konusunda kararsız kaldığını söyleyen konuğun telefon bilgilerini kaydediniz. Daha sonra konuyla ilgili konuğa geri dönünüz.                                                                                                 |
| Konuğa kendinizi tanıttınız.                                                    | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.                                                                                                                                                                                     |
| Konuğa neden aradığınızı belirtiniz.                                            | Konuğun daha önce işletmenizi arayarak bilgi aldığını konuğa hatırlatınız. Eğer hâlâ ilgileniyorlarsa işletmenizde bir balayı indirimi olduğunu söyleyiniz.                                                                                       |
| Konuğa rezervasyon ile ilgili bilgi veriniz.                                    | Rezervasyon detayları ile ilgili bilgi veriniz.                                                                                                                                                                                                   |
| Konuğun isteklerini belirleyiniz.                                               | Konuğun isteklerini not alınız. Sizi aşan bir durum olduğunda amiriniz konuya dâhil olarsa not almak size zaman kazandırır.                                                                                                                       |
| Konuğu önemseyiniz.                                                             | Konuğa, işletmenizde kendilerini ağırlamaktan memnun olacağını belirtiniz.                                                                                                                                                                        |
| Yapılan iş ve işlemlerin sonucunu ve konuğun son durumunu takip ediniz.         | Konuk işletmeye giriş yaptığında konuk odasının hazırlanıp hazırlanmadığını kontrol ediniz. Konuk odasına ikram sepeti gönderiniz. Bu tarz küçük jestlerin işletmenize sadık konuk kazandırdığını ve işletme imajına olumlu etkisini unutmayınız. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Konuk memnuniyetsizliği ile ilgili size şikâyetle bulunduğu nasıl bir yöntem izlersiniz?

**4.3. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA**

Konuk memnuniyetsizliği işletme açısından bir şikâyet olarak görülmemelidir. Aksine işletmeler, bu durumu ürün ve hizmetlerini daha kaliteli hâle getirebilmek için bir uyarı ve fırsat olarak değerlendirmelidir.

**Konuk memnuniyetsizlikleri genel olarak şunlardan kaynaklanır:**

- Servis hizmetleri
- Personelin tutum ve davranışları
- Mekanik arıza ve durumlar
- Olağan dışı durumlar
- Odalar ile ilgili durumlar

Yönetimler, konukların işletme hakkındaki memnuniyetsizliklerini, konuk memnuniyetini ölçmek için odalara koydukları anket formları ve sosyal medya takip ekibi ile çözüme kavuşturmaktadır. Memnuniyetsizliği çözüme kavuşturulmayan konuk, hemen sosyal medyada bunu paylaşarak etkileşimde bulunmaktadır (Görsel 4.3.1). Yapılan sosyal çalışmalara göre, dünya üzerinde yaşayan insanların büyük bir kısmı mobil telefon kullanmakta ve mobil telefondan internet ve sosyal medya aracılığı ile geniş kitlelerle iletişim kurmaktadır. Bu nedenle, konukların internet üzerinden işletme hakkında yaptıkları değerlendirmeler oldukça önemlidir.

**Konuk memnuniyetsizliklerinin çözümünde şu davranışları sergilemek oldukça önemlidir:**

- Konuğa nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde işletme prosedürüne uygun şekilde davranmak
- Konuğu dikkatlice dinlemek
- Sakin olmak
- Sorunu anlamak
- Sorunu teyit etmek
- Sonuç almak



**Görsel 4.3.1:** Dijital medya

- Konuklar ile iyi iletişim kurmak
- Konuğa güven vermek
- Konuğa verilen taahhütleri yerine getirmek
- Sonucu takip etmek
- Proaktif olmak
- Personelin yeterli bilgiye sahip olmasını sağlamak
- Fırsatçı davranmamak (Talebe göre ürün satış fiyatlarını geçici süre yükseltmek vb.)
- Bireyselleştirilmiş ürün ya da hizmet sunmak
- Sorunlara profesyonelce yaklaşmak
- Konuk kaybını önemsemek
- Vizyon, misyon ve değerleri personel ile paylaşmak
- Konuğa teşekkür etmek
- Hizmetlerde hızlı davranmak (Zaman yönetimi)
- Sorunları ve çözümlerini konuk veri tabanına kaydetmek



Görsel 4.3.2: Mutluyken mutsuz olmak



Görsel 4.3.3: Mutsuzken mutlu olmak

**Konukların “yaşanan sorunların çözümü açısından” memnuniyetsizlik yaşaması genel olarak şu sebeplerden kaynaklanmaktadır:**

- Oluşan hataları iyileştirmek için hiçbir şey yapılmaması
- Hatayı düzeltmek için yaşanan zamanlama sorunu
- Personelin sorunu giderebilecek yetkiye sahip olmaması
- Sorunun çözülmemesi ve devam etmesi

Turizm işletmeleri; yaşanan sorunların tekrarlanmaması, işletme kaynaklarının daha verimli ve etkin kullanılması için daima “öğrenen işletme” mantığı ile hareket etmeli ve kendini sık sık güncellemelidir.

Bunların yanı sıra, turizm sektöründe personel gerek konuk ilişkilerinde gerekse konuk sorunlarını çözmede nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde etkili iletişim yeteneğine, yönetsel bilgi ve becerilere sahip olmalıdır (Görsel 4.3.4).



Görsel 4.3.4: Memnun konuk

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.3.1.1. |
|----------------|---------------------------------|------------------------------|
| KONU           | KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği oteliniz için fazla rezervasyon alınmış ve otel 1 geceliğine shorta (şorta) düşmüştür. Konuk, otele giriş yapmıştır. Drama yöntemi kullanarak konuğun sorununu çözümleyiniz. Sınıf sayısına göre gruplar oluşturularak rol dağılımlarını yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                    | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                       | Oluşturduğunuz gruplara görev dağılımı yapınız.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla uygun şekilde iletişim kurunuz.      | Konuğu, günün saatine uygun şekilde selamlayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Konuğa kendinizi tanıttınız.                                                         | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz. Nasıl yardımcı olabileceğinizi kendisine sorunuz.                                                                                                                                                                                                     |
| Konuktan özür dileyiniz.                                                             | Yaşanan aksaklıktan dolayı konuktan özür dileyiniz ve çözüm yolu bulacağınızı konuğa belirtiniz.                                                                                                                                                                                                                    |
| Konuğu dikkatlice dinleyiniz.                                                        | Konukla etkili bir iletişim kurmaya özen gösteriniz. Konuğu aynı özelliklerdeki en yakın tesise yönlendireceğinizi belirtip kendisine alternatif birkaç tesis sununuz.                                                                                                                                              |
| Konuğu önemseyiniz.                                                                  | Sabırlı ve hoşgörülü bir şekilde konukla empati kurunuz. Konuğa hitap ederken konuğun adını kullanınız. Ayrıca konuğa tesis seçme hakkı veriniz.                                                                                                                                                                    |
| Kararlı olunuz. Karşınızdaki kişiye yapılacak iş ve işlemlerle ilgili bilgi veriniz. | Zamanı iyi kullanarak konuğa yapılacak iş ve işlemler hakkında doğru ve net bilgi veriniz. Asla tutamayacağınız sözler vermeyiniz.                                                                                                                                                                                  |
| Yapılan iş ve işlemlerin sonucunu ve konuğun son durumunu takip ediniz.              | Konuğu diğer tesise yönlendirerek konuğun tesise yerleşmesini sağlayınız. Herhangi bir isteği olursa kendisine yardımcı olacağınızı belirtiniz. Bir sonraki gün, odası hazır olur olmaz, kendisini otel aracı ile aldıracağınızı belirtiniz. Bu davranışınızın konukta önemsendiği hissi uyandırdığını unutmayınız. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.3.1.2. |
|----------------|---------------------------------|------------------------------|
| KONU           | KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği konuk, acente aracılığı ile rezervasyon yaptırmıştır. Konuk, özellikle deniz manzaralı aile odası istemiştir ancak kendisine kara manzaralı standart oda verilmiştir. Acenteden gelen bilgilerde, rezervasyon ile ilgili özel bir istek açıklaması bulunmamaktadır. Drama yöntemi kullanarak konuğun sorununu çözümleyiniz. Sınıf sayısına göre gruplar oluşturarak rol dağılımlarını yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                               | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                  | Oluşturduğunuz gruplara görev dağılımı yapınız.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla uygun şekilde iletişim kurunuz. | Konuğu, günün saatine uygun şekilde selamlayınız.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Konuğa kendinizi tanıttınız.                                                    | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz. Nasıl yardımcı olabileceğinizi kendisine sorunuz.                                                                                                                                                                   |
| Konuğu dikkatlice dinleyiniz.                                                   | Konuştugu sırada konuğun sözünü kesmeyiniz. Konuk ile tartışmayınız.                                                                                                                                                                                                              |
| Konuk bilgilerini kontrol ediniz.                                               | Acente tarafından gönderilen rezervasyon formundaki bilgileri kontrol ediniz.                                                                                                                                                                                                     |
| Konuğa durumu anlatınız.                                                        | Acente rezervasyon formundaki bilgiler ile konuğa durumu anlatınız.                                                                                                                                                                                                               |
| Konuğu önemseyiniz.                                                             | Konuk ikna olmuyor ve ısrarla sorunun çözülmesini istiyorsa inisiyatif kullanarak oda değişikliği yapınız. Hatanın işletmeden kaynaklanmadığı durumlarda bile konuk isteklerini dikkate almanın konuğa kendini değerli hissettirdiğini ve konuk sadakati sağladığını unutmayınız. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                 |                              |
|----------------|---------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>4.3.1.3. |
| KONU           | KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Senaryo gereği, normal şartlarda uçuş saati 14.00 olan konuğun teknik sebeplerden dolayı uçuşu saat 20.00'ye ertelenmiştir. Bu nedenle, konuk odadan late check out [leyt çek aut (geç çıkış)] yapmak istediğini belirtmiştir. Drama yöntemi kullanarak konunun sorununu çözümleyiniz. Sınıf sayısına göre gruplar oluşturularak rol dağılımlarını yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                               | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sınıf sayısına ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.                  | Oluşturduğunuz gruplara görev dağılımı yapınız.                                                                                                                                                                                                            |
| Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla uygun şekilde iletişim kurunuz. | Konuğu, günün saatine uygun şekilde selamlayınız.                                                                                                                                                                                                          |
| Konuğa kendinizi tanıttınız.                                                    | İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz. Nasıl yardımcı olabileceğinizi konuğa sorunuz.                                                                                                                                               |
| Konuğu dikkatlice dinleyiniz.                                                   | Konuştugu sırada konunun sözünü kesmeyiniz. Not alarak konunun isteklerini belirleyiniz.                                                                                                                                                                   |
| Konuğa yardım ediniz.                                                           | Eğer odaya yeni bir konuk girişi yoksa konuğa late check out için yardımcı olunuz.                                                                                                                                                                         |
| Konuğa bilgi veriniz.                                                           | Konuğa, bu sürede otelin imkânlarından faydalanabileceğini belirtiniz.                                                                                                                                                                                     |
| Konuğu önemseyiniz.                                                             | Konunun iradesi dışında gelişen sorunlardan dolayı konunun mağdur olmasını engelleyiniz. Bunun işletme imajına ve pazarlama yöntemine katkıda bulunduğunu unutmayınız. İşletmeden memnun giden her konunun sizin “sürekli pazar”ınız olduğunu unutmayınız. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi psikolojik açıdan genel kabul görmüş kişilik tiplerinden biridir?

- A) Çekingen
- B) Dalgın
- C) Kendini beğenmiş
- D) Kötümser
- E) Hepsi

2. Aşağıdakilerden hangisi konukların tesisten beklentileri arasında sayılamaz?

- A) Sıcak ve samimi bir karşılama
- B) Sorumluluk
- C) Kaba ve ilgisiz davranma
- D) Güvenli ve sağlıklı bir ortam
- E) Gıda güvenliği

3. Aşağıdakilerden hangisi genel olarak konuk memnuniyetsizliğine sebep olur?

- A) Açık büfedeki ürünlerin çeşitliliği
- B) Odalarda emanet kasa bulunması
- C) Personelin eğitimsiz ve yetersiz olması
- D) Personel kıyafetinin düzgün olması
- E) Personelin ilgili ve samimi olması

4. Aşağıdakilerden hangisi konuk memnuniyetsizliğine çözüm bulmak için yapılması gerekenlerden biridir?

- A) Konuğa nezaket kurallarına göre davranma
- B) Konuğun sorunlarını anlama
- C) Konuk ile etkili iletişim kurma
- D) İlgili işlemin sonucunu takip etme
- E) Hepsi

### Aşağıdaki örnek olayları tartışınız.

#### Örnek Olay 1

Hafta sonumuzu ... Otelinde geçirdik. Son gün, aquaparkta eşimin ayağı kaydı, düştü ve kafasını yere vurdu. Çok kanaması vardı. Biz doktorun gelmesini beklerken 10-15 dakika sonra mesleki bilgisi yetersiz olan bir iş yeri hemşiresi çıkageldi. Orada ilk pansumanı yaptı. Hemşire bize “10 dakika mesafede bir hastane var, hastayı isterseniz oraya götürün, bir de doktor görsün.” dedi. Ambulans çağrılmamıştı biz sordüğümüzda ise ambulansa ücret ödememiz gerektiği söylenmişti. Orada kafası yarılmış ve bilincini yitirme ihtimali olan bir hasta vardı. Israrlarımız üzerine bir hastane aracı çağıracaklarını söylediler ancak 45 dakika geçmesine rağmen gelen olmamıştı. En sonunda hastaneye kendi imkânlarımızla gittik. Eşimin başına 4 tane dikiş atıldı. Otel yetkilileri ne olay esnasında ne de hastane dönüşünde yanımıza geldi.

#### Örnek Olay 2

... .com üzerinden ... Oteli için bir haftalık rezervasyon yaptırmıştım. Otelin ismiyle ve reklamlarıyla tamamen zıt ve tam anlamıyla kalitesiz olduğunu oraya vardığımda anladım. Kirli bornozlar değiştirilmiyor değiştirilen havlular ise lekeli ve yıpranmış şekilde geliyordu. İki defa söylediğim hâlde oda düzenli olarak temizlenmiyordu. Otel personeli de son derece ilgisizdi. Otelin koridorunda sigara içen personel dahi gördüm. Paramın çöpe gittiğini ve tatilimin rezil edildiğini düşünüyorum. Bu oteli kimseye tavsiye etmiyorum.

#### Örnek Olay 3

... .com aracılığıyla almış olduğum ... kodlu ... Otel için sabah rezervasyonumu yaptırdım. Görevliler saat 14.00'te odaya giriş olduğunu belirttiler. Tatil günü saat 14.00'te otelde olmama rağmen hâlâ giriş işlemim gerçekleşmedi. Şu an saat 16 .30 ve ben hâlâ odama alınmadım. Lobide bekletiliyorum. Sürekli olarak 5-10 dakika daha isteyip beni oyuyorlar. Hizmet kalitesi ve konuk memnuniyetine verdikleri önem sıfır. Tatilim başlamadan kâbusa döndü.

# ÖĞRENME BİRİMİ 5

## KONUKLARI KARŞILAMA

### KONULAR

- Konukları girişte karşılama
- Bagaj hizmetlerini yürütme

### TEMEL KAVRAMLAR

- Danışma (concierge)
- Karşılama personeli (doorman, bellboy)
- Bagaj etiketi
- Grup ve münferit konuk
- Emanet bagaj

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Konukları tesis girişinde karşılama
- İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun olarak konuk bagajlarını taşıma
- Şüpheli bagaj durumunda yapılması gerekenler
- Emanet bagaj işlemleri



## KONUKLARI KARŞILAMA

### HAZIRLIK SORUSU

Konukları tesis girişinde karşılayan personelin uyması gereken nezaket kuralları nelerdir?

#### 5.1. KONUKLARI GİRİŞTE KARŞILAMA

##### 5.1.1. Danışma (Concierge) Bölümünün Tesisteki Yeri ve Önemi

Turizm, büyük ölçüde insan gücüne dayanan bir hizmet sektörüdür. Ülkemizin kalkınmasında çok önemli bir yere sahip olan bu sektörün öğelerinden biri, konaklama işletmeleridir. Konaklama işletmelerinde, insan ilişkileri ve konuk memnuniyeti çok önemlidir. Danışma, konuklara tesis ve çevre hakkında ihtiyaç duyduğu her türlü bilgiyi veren ve istekleri doğrultusunda kendilerine yardımcı olan bölümdür. “Bell desk (beldes)” adıyla da bilinen danışma, 4 yıldız ve yukarısı konaklama tesislerinde, ön büro departmanının bir alt birimi olarak hizmet verir. İşletme büyüdükçe ve işletmenin yıldız sayısı arttıkça ön büroya bağlı danışma hizmetlerini yürütecek personel de çeşitlenmektedir. Danışma, konaklama tesisi için büyük bir öneme sahiptir. Konuğu ilk karşılayan ve konuğu uğurlayan bölümdür. İşletmeye gelen konuklar, ilk önce danışma personelinin görür. Bu bölümde çalışanların işleri basit görünmekle birlikte, konaklama işletmesinin düzgün şekilde işleminde önemli rol oynar. Bu sektörde çalışmak isteyen kişinin, en az bir yabancı dile iyi derecede hâkim olmalıdır. Bunun yanı sıra, çalışacağı bölgenin kültürel, coğrafi ve arkeolojik özelliklerini de iyi şekilde bilmelidir.

Konuklar işletmelere, bazen uzun bir yolculuk geçirerek çok uzak yerlerden, kiralık ya da kendilerine ait araçlarla gelir. Konuk araçlarının güvenliğini sağlamak ve araçları istedikleri anda konuklara teslim etmek önemli bir husustur. Aksi takdirde yolculuk hâli gereği büyük sorunlar yaşanabilir. Konuğun konaklama tesisiyle temasa geçtiği ilk andan konuğun tesise ulaşması, tesiste konaklaması, tesisten ayrılması ve tesise bir dahaki gelişine kadarki geçen süreye **konuk döngüsü** denmektedir. Konuk döngüsünün en önemli basamağını, konuğun “tesisle ilk yüz yüze temasının gerçekleştiği” ön büro tarafından karşılandığı an oluşturmaktadır. Konuğa işletmeyle ilgili ilk izlenimleri veren, konuğu ilk karşılayan, konuğun bagajlarını alan ve kendisine ön büroya kadar eşlik ederek konuğun işletmeyle temasını sağlayan, danışma bölümüne bağlı personeldir.

Danışma bankosu, ön büronun bir köşesinde veya ayrı bir bölümde bulunabilir. Banko, konaklama işletmesinin giriş kapısına yakın olmalıdır. Ayrıca konukların kullandığı asansörlere ve merdivenlere bakar şekilde yerleştirilmelidir. Konuklar; çevreyle ilgili bilgileri, gezi ve eğlence organizasyonlarını, müzeye giriş ve müzeden çıkış saatlerini danışma personelinin öğrenebilecektir.

Danışma, konukların giriş ve çıkış işlemleri ile konaklamaları süresince ön bürodan yapılamayan işlemlerde etkin bir rol oynar. Konaklama sektöründe, işletmenin belirlediği kıyafetlerle görev yapıldığı için “üniformalı hizmetler” olarak da bilinen danışma, genellikle en kişiselleştirilmiş hizmetleri sunar. Bazı işletmelerde bu işleri yalnızca ön büro görevlisi üstlenirken, büyük konaklama işletmelerinde danışma personeli de bu görevleri üstlenir.

**Konaklama tesislerinde üniformalı hizmetlere dâhil olan temel görevliler şunlardır:**

- Bagaj taşıyıcı [bellboy (belboy)]
- Kapı görevlisi [doorman (dormen)] (Görsel 5.1.1)
- Park görevlisi [valet (valit)]
- Ulaştırma görevlisi [transportman (transportmın)]
- Danışma görevlisi [concierge (konsiyerj)]
- Vestiyer görevlisi [cloakroom attendant (klokrum ettendint)]
- Asansörcü [liftboy (liftboy)]
- Anonsçu [pageboy (peycboy)]



**Görsel 5.1.1:** Kapı görevlisi (doorman)

Konuklar, tesisin kapısına geldiğinde ilk önce ön büroya bağlı danışma personeli ile karşılaşır. Danışma personeli, konukları güler yüzle karşılamakla işe başlar. Konuklara yardımcı olmak, ön büroya ve odalarına kadar kendilerine refakat etmek, konuk bagajlarının indirilmesini ve taşınmasını sağlamak bu personelin görevleridir. Bunların dışında danışma personeli, konukların restoran ya da başka illere yapacakları seyahatleri için bilet rezervasyonlarını, çeşitli etkinliklere katılımları ve bu etkinliklerden dönüşleri için gerekli işlemleri de yapar. Ulaştırma personeli, hava yolu veya toplu ulaşım araçlarını tercih eden konukları işletmeye getirir. Kapı görevlisi, konukları giriş kapısında karşılar ve konukların araçlarını park eder. Valiz taşıyıcı, konukları ve bagajlarını odalarına çıkararak onlara oda hakkında bilgi verir. Anonsçu, konukları otel içinde arar ve konuklara bırakılan mesajları kendilerine iletir. Asansörcü, asansörün kapısını açar ve konuklara çıkacakları katı veya oda numarasını sorarak asansörü yönlendirir. Vestiyer görevlisi, konukların manto, kaban vb. eşyalarını muhafaza eder.

Yorucu bir yolculuk sonrası işletmeye varan konuklar, işletmedeki ön büro personeli tarafından iyi karşılanmak arzusundadır ve dinlenmek için bir an önce odalarına yerleşmek ister. Bir taraftan da yeme içme ve diğer ihtiyaçlarını nasıl karşılayacaklarını, işletmenin bölümlerini merak ederler. Danışma personeli; ciddi, saygılı, yardımsever ve güler yüzlü tavırlarıyla işletmenin hizmet anlayışı hakkında konukta olumlu bir etki bırakmalıdır.

### 5.1.2. Danışma Bölümünün Başlıca Görevleri ve Sorumlulukları

Konuklarıyla iyi iletişim kurabilen danışma personeli (Görsel 5.1.2), işletmenin ilk imajını oluşturacaktır. Danışma personelinin yetki ve sorumlulukları, işletme prosedürüne uygun bir şekilde yazılı olarak belirlenir ve personele bildirilir. Çalışan herkes görev, yetki ve sorumluluklarını bilir.

#### Danışma bölümünün başlıca görev ve sorumlulukları şunlardır:

- Konukları karşılamak, konuklara ön büroya ve odalarına kadar eşlik etmek, çıkış yapan konukları uğurlamak
- Konukların istek ve şikâyetlerini alarak ilgili birimlere iletmek, mümkünse bunlara çözüm bulmak
- Konuklardan talep gelmesi hâlinde, tesis içindeki veya dışındaki konumlar, olanaklar, hizmetler ve etkinlikler hakkında bilgi vermek
- Konuklardan talep geldiği takdirde, ulaşım konusunda konukların rezervasyonunun yapılmasına yardımcı olmak
- Konaklama tesisi tarafından organize edilen etkinliklere, sorumluluk alanı dâhilinde destek olmak
- Sorumluluğunda olan tüm ekipmanın ve alanın uygun şekilde korunmasını ve bakımını sağlamak
- Konuklara gelen yazılı ve sözlü mesajları almak ve geciktirilmeden kendilerine iletilmesini sağlamak
- Konuk bagaj kayıtlarının doğru bir şekilde tutulmasını sağlamak ve gelen özel talepleri imkânlar dâhilinde karşılamak
- Konuk bagajlarının güvenli bir şekilde dağıtımını ve korunmasını sağlamak
- Konaklama işletmesinin günlük aktiviteleri hakkında bilgi sahibi olmak
- Konaklama tesisi ve lobi girişlerinde rutin güvenlik tedbirlerini almak ve buraların düzenini takip etmek
- Acil durumlarda, konaklama tesisinin ilgili birimleriyle ve yönetimle irtibat hâlinde olmak
- Çalışma ortamının hijyenik ve iş güvenliğine uygun olarak kalmasını sağlamak
- Bazı küçük konaklama tesislerinde uyandırma [wake up (veykap)] hizmetini yürütmek
- Gerektiğinde konuk adına harcama yapmak
- Konuklardan talep gelmesi hâlinde araç kiralama [rent a car (rent e kar)] hizmetlerinde yardımcı olmak
- Konuk araçlarını park etmek, araç kayıt işlemlerini prosedüre göre yapmak



Görsel 5.1.2: Danışma personeli

### Danışma bölümündeki personelin sahip olması gereken temel bilgi ve beceriler şunlardır:

- Analitik düşünme yeteneği
- Güçlü bir hafıza
- Konuklarla ve diğer personelle iletişim becerisi
- Güç durumlarda kendine hâkim olma
- Empati yeteneği
- İSG (iş sağlığı ve güvenliği) bilgisine sahip olma
- Mesleği ile ilgili terimler ve yasal düzenlemeler hakkında bilgi sahibi olma
- Konaklama tesisi içinde görev alanı ile ilgili tutulan kayıtlar ve belgeler hakkında bilgi sahibi olma
- En az bir yabancı dile hâkim olma
- Düzgün ve okunaklı yazı yazma yeteneği
- Zaman yönetimi becerisi
- Derli toplu (prezantabl) bir görünüme sahip olma ve kılık kıyafetine özen gösterme yeterliliği

#### 5.1.3. Konukları Girişte Karşılaman Personeller

İnsan hayatında yaşanan ilkler daima çok önemli ve unutulmazdır. İzleri uzun süre kişiyi etkiler. Bu nedenle ilkler ve bunlara ait izlenimler insanlar, özellikle de ücret ödemiş ve her şeyin en iyisini isteyen konuklar açısından son derece önemlidir.

İşletme olarak konaklama tesisinin, bölüm itibarıyla de ön büro ve konuğu ilk karşılayan birim olan danışmanın ürettiği veya ortaya koyduğu en önemli şey, hizmettir. Konuk üzerinde olumlu izlenim uyandıran, bellboyun ya da doormanın nasıl valiz taşıdığı değil; kendisinin nasıl karşılandığı, odasına kadar kendisine nasıl refakat edildiği, personel tarafından kendisiyle nasıl iletişim kurulduğu ve kendisine nasıl davranıldığıdır. Konukta olumlu yönde oluşan bu ilk izlenimler, konuğun işletmede kaldığı süre boyunca onu etki altında tutacaktır. Yaşanan küçük aksaklıklar bile konuğun işletmeye girişinde edindiği olumlu intibadan dolayı hoş karşılanacaktır.

**Kapı Görevlisi (Doorman)(Görsel 5.1.3):** Konaklama işletmelerinin giriş kapısının önünde durup konukları karşılayan, konukların araçlarıyla ilgilenen, istenmeyen kişilerin işletmeye girişini engelleyen ve işletmeden ayrılan konukları son olarak uğurlayan görevlidir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından şu şekilde tanımlanmıştır: “Kapı görevlisi, özel veya kamuya ait konaklama işletmelerinde, konaklama ya da diğer nedenlerle gelen konukları işletme prosedürleri doğrultusunda karşılama ve yol gösterme, konukların taksit ihtiyaçlarını karşılama, araçlarıyla gelen konukların araç kapısını açma, otel önündeki araç trafiğini düzenleme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir.”

Dünya Seyahat, Konaklama ve Organizasyon Terimleri Sözlüğü’nde ise şöyle tanımlanmıştır: “Kapı görevlisi (doorman), çoğunlukla 4 veya 5 yıldızlı otellerin girişinde bulunan, konukları karşılayan ve uğurlayan, gerektiğinde valizler için bellboyu çağıran otel personeldir.” (2004 s.129)

**Bagaj Taşıyıcı (Bellboy)(Görsel 5.1.4):** Konaklama işletmelerinde kapı görevlisinin olmadığı durumlarda, kapı görevlisinin görevlerini de yerine getiren personeldir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından bagaj taşıyıcı şu şekilde tanımlanmıştır: “Özel veya kamuya ait konaklama işletmelerinde konukları karşılama ve uğurlama, bagajları taşıma, konukları odalara yerleştirme, bu görevi yerine getirirken işletme ve işletmedeki hizmetlere ilişkin bilgi verme, postaları iletme, danışma işlemlerini ve konuk araçları ile ilgilenme hizmetlerini yerine getirme bilgi ve becerisine sahip kişidir.”



Görsel 5.1.3: Kapı görevlisi (Doorman)



Görsel 5.1.4: Bagaj taşıyıcı (Bellboy)

#### 5.1.4. Konukları Karşıma Prosedürleri

**10 Adım 5 Adım Kuralı:** Hizmet sektöründe genel olarak kabul edilen “10’a 5 kuralı”, nezaket kültürünün ayrılmaz bir parçasıdır. Bu kural ilk etapta; çalışanın (doorman ya da bellboy) konaklama işletmesine gelen konuğu karşıladığı, konuğun çalışandan on adım kadar uzakta olduğu sırada göz teması kurması ve yaklaşan konuğu gördüğünün bir işareti olarak onu gülümseme ile selamlaması şeklindedir. İkinci etapta ise çalışan, kendisine beş adım kadar yaklaşan konuğu “günaydın veya merhaba” ile “... Oteline hoş geldiniz.” diyerek karşılar. Konuk, çalışanlara aşına ise isminin de kullanılması önerilir. “Günaydın İbrahim Bey, otelimize hoş geldiniz Bilge Hanım” gibi.

**Konuğun Özelliğine Göre Karşılama:** Günümüzde konuk tipleri konaklama işletmelerine göre değişse de her konuk işletme için özeldir. Ancak işletme açısından bazı konuklara farklı karşılama prosedürleri uygulanabilir. “Çok özel konuk “ anlamına gelen VIP kategorisine giren konuklar, konaklama işletmesi tarafından belirlenir. Bu tarz konukların giriş yapacağı süre önceden belli olduğu için karşılama görevlilerine daha yetkili başka personel de eşlik edebilir. Genellikle balayı çiftlerine, yayıncılık sektöründe çalışanlara, işletme yöneticisinin misafirlerine, daha önceki konaklamasında kötü izlenimle ayrılmış konuklara, bilinen organizatörlere VIP uygulaması yapılır. Bunun dışında bazı konaklama işletmeleri VVIP [Very Very Important Person (veri veri important pörsın)] konuk kategorisi de belirleyebilir. Bu kategoriye dâhil konuklar; üst yönetim kurulu üyeleri, ortaklar ya da işletme sahipleri ve yakınları, ünlüler, sadık konuklar, ülke başkanları ve yerel yöneticilerdir.

Konaklama tesisine gelen konuklara; konukların sayısı (grup ya da münferit), tesise geliş zamanı, tesiste konaklama şekli [rezervasyonlu ya da rezervasyonsuz (walk in / volkin)], tesise ulaşım şekli, yaşı ve fiziksel durumlarına göre karşılama prosedürleri uygulanır.

Gelen konuğun psikolojik yapısına göre (yorgun, üzgün, sinirli, dalgın, meraklı vb.) iletişim kurarak konuğa önemli olduğunu hissettirmek gerekir. Araçlarıyla gelen konukların rahatça inmesi için arabanın kapısını açmak; yaşlı, çocuk ve bayanların inişlerine nezaketle yardımcı olmak gerekir. Araçta engelli birey varsa öncelikle ona yardımcı olmaya özen gösterilmelidir. Yağışlı havalarda büyük bir şemsiye ile konuğun ıslanmasını engellemek de önemlidir.

**Konuğa Eşlik Etme:** Konaklama tesisine gelen konukların tekniğine uygun olarak bagaj işlemleri yapıldıktan sonra, öncelikle kayıt işlemlerinin (check in) tamamlaması için kendilerine ön büroya kadar eşlik edilir. Eğer konuklar, grup konuklar ise yoğunluğu önlemek adına tüm konuklar “hoş geldiniz kokteyli [wellcome cocktail (velkam kokteyl)] ” adı altında ikramda bulunulan alanlara yönlendirilir.

Giriş kapısından lobiye gelene kadar konuklara, tesisinin imkânları hakkında kısa bilgi verilir. Eşlik ederken konuğun önünden değil, yanından yürümek gerekir. Kapılara gelindiğinde kapı, karşılama personeli tarafından açılmalı ve içeri önce konuğun girmesi beklenmelidir (Görsel 5.1.5). Konuğun el bagajı varsa taşımak için kendisinden izin istenmelidir.

Kayıt işlemleri tamamlandıktan sonra konuğa odasına kadar eşlik edilerek oda hakkında kısa bilgiler verilir. Tüm konuşmalarda günlük dil ve argo kullanımından kaçınılması, ses tonunun ve konuşma hızının anlaşılır düzeyde olması önemlidir.



Görsel 5.1.5: Konuğa kapısını açan bir kapı görevlisi

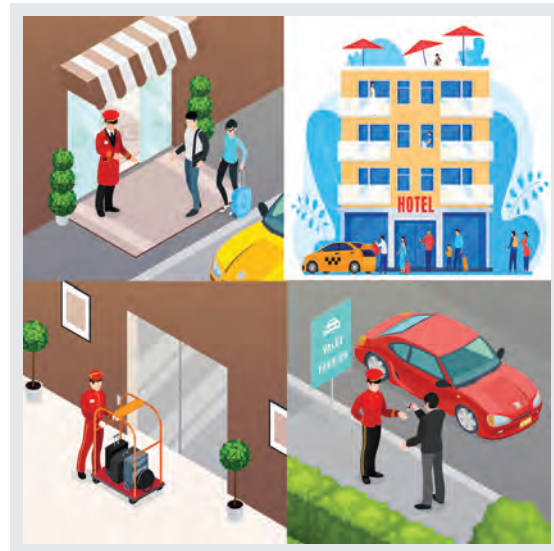
**Uygun Olmayan Kişileri Nazikçe Uzaklaştırma:** Konaklama tesisinde karşılama hizmeti veren personel, işletme politikalarına uygun olmayan konukların tesise girmesini nazikçe engellemelidir. Gerekli hâllerde güvenlik personelinden yardım isteyerek oluşabilecek olumsuzlukların önüne geçmelidir.

**Şüpheli Bagaj İşlemleri:** Konaklama tesisinde tespit edilen şüpheli bagajlar için “çizgili bagaj fişi veya etiketi” uygulaması yapılarak derhâl ön büro personeli uyarılmalıdır. Ön büro personeli, gerekli kontrolleri yaptıktan sonra bagajın “kara listede [black list (bilek list)]” olup olmadığına bakarak gerekirse tesise konuğu ya da bagajı almayı reddetmelidir.

**Kişisel Aracı ile Gelen Konuğun Karşılanması:** Konaklama tesisine kendine ait ya da kiralık araçla gelen konuklar, üniformalı hizmetlere dâhil personel tarafından karşılanır. İşletme prosedürüne göre aracın park edilmesi ve güvenliği de bu personel tarafından sağlanır (Görsel 5.1.6).

Kişisel aracıyla gelen konuğun karşılanmasında yapılan işlemler şöyle sıralanabilir:

- Gelen konuğun bilgileri araç kayıt defterine işlenir.
- Aracın hasar durumu kontrol edilir ve gerekirse kayıt altına alınır.
- Araç bilgilerinin yazıldığı ve iki nüsha olarak düzenlenen araç fişinin biri konuğa teslim edilir.
- Emniyet tedbirlerine uyularak araç, tesisin uygun gördüğü yere park edilir.
- Araç fişinin diğer nüshası anahtara takılarak anahtarla birlikte güvenli şekilde muhafaza edilir.
- Konuk, aracını kendi park etmek isterse park yeri konusunda kendisine yardımcı olunur.



Görsel 5.1.6: Konukları karşılama aşamaları

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUKLARI KARŞILAMA         | UYGULAMA YAPRAĞI<br>5.1.4.1. |
|----------------|-----------------------------|------------------------------|
| KONU           | KONUKLARI GİRİŞTE KARŞILAMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak farklı konuk tiplerinin girişte karşılanması ile ilgili işlemleri gerçekleştiriniz.

**Araç Gereçler:** Ajanda, bagaj arabaları, bagaj kartı, bagaj etiketi, otel rehberi, şehir rehberi, telsiz veya iletişim cihazı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                           | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konuğu güler yüzle karşılayınız.            | 10 adım 5 adım kuralını uygulayınız.<br>Günün farklı zamanları için uygun olan karşılama ve selamlamayı yapınız.<br>Grup ve münferit müşterileri karşılama uygulaması yapınız.<br>Yaşlı, engelli ve önemli kişiler ile çocuklu aileler için karşılama uygulaması yapınız.          |
| Tekniğine uygun olarak bagajları taşıyınız. | Bagajları taşıma esnasında ergonomik çalışmaya, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.<br>Detaylara özen gösteriniz.<br>Büyük bagajları en altta, küçük bagajları büyük olanların üstünde ve kırılacak eşyaları en üstte olacak şekilde bagaj arabasına yerleştiriniz. |
| Konuk bagajlarını emniyete alınız.          | Bagajları karıştırmamak için etiket ya da numaralandırma sistemini kullanınız.                                                                                                                                                                                                     |
| Konuğa tesisle ilgili bilgi veriniz.        | Konuğa tesis imkânları hakkında bilgi ve tavsiye veriniz.<br>Konuğun talepleri doğrultusunda kendisine çevre ile ilgili bilgi ve tavsiye veriniz.                                                                                                                                  |
| Konuğa ön büroya kadar eşlik ediniz.        | Zamanı iyi kullanınız.                                                                                                                                                                                                                                                             |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Konaklama tesisinde, konuk bagajlarının takibi nasıl yapılmalıdır?

**5.2. BAGAJ HİZMETLERİNİ YÜRÜTME****5.2.1. Konuk Bagajlarının Araçtan Alınması**

Konaklama tesisine gelen konuk işletme prosedürüne göre karşılandıktan sonra, konuğa ait bagajlar bagaj arabasına yüklenmelidir. Konuğun birden fazla bagajı olması durumunda bagaj arabası kullanılır (Görsel 5.2.1).

**Konuk bagajlarının araçtan alınma aşamaları şunlardır:**

- Bagajlar; büyük olanlar en altta, küçük olanlar büyüklerin üstünde ve kırılacak eşyalar en üstte olacak şekilde bagaj arabasına yerleştirilir.
- Konuğun bagaj sayısı konusunda konuktan teyit alınır ve araçta bagaj kalmadığından emin olunur.
- Konaklama tesisine gelen konuğun odası henüz kesinleşmediği için mutlaka bagaja uygun etiket kullanılır.
- Konuk bagajları asla gözetimsiz bırakılmaz.

**5.2.2. Konuk Bagajlarının Emniyete Alınması**

İşletme prosedürüne uygun şekilde karşılanan ve bagajları alınan konuğa ön büroya kadar eşlik edilir. Bagaj işlemlerinden kaynaklı zaman kaybının önüne geçmek için ön büro elemanı tarafından konuğun giriş işlemleri yürütülürken konuğa ait bagajlarla ilgili işlemler de bellboy tarafından yerine getirilir.

Münferit girişlerde sorun yaşanmazken birden fazla konuğun aynı andaki girişlerinde veya grup girişlerinde, bagajların emniyet altına alınması son derece zor ve önemlidir. Birkaç grubun aynı anda giriş veya çıkış yaptığı zamanlarda, karışıklığa ve sorunlara meydan vermeden bagajların en hızlı ve doğru şekilde odalara teslim edilmesi; bellboyun, ön büronun ve dolaylı olarak konaklama tesisinin bir başarısı kabul edilir.



**Görsel 5.2.1:** Bellboy araçtan bagaj alırken

### 5.2.3. Konuk Bagajlarının Etiketlenmesi

Bagajların konuklardan teslim alınarak etiketlenmesi, kayıtlarının tutulması ve konuk odalarına güvenli ve seri bir şekilde ulaştırılması bellboyun görevidir. Bagajların karıştırılmadan odalara ulaştırılması için bagajlar etiketlenir ve bagaj defterine kaydedilir. Bagaj işlemlerinde kullanılan sistemler, işletmeden işletmeye değişiklik gösterebilir. En sık kullanılan, bir yüzüne oda numarasının yazıldığı diğer yapışkan yüzünün ise bagaja yapıştırıldığı “etiket sistemi”dir. Bir diğeri de iki parçadan oluşan ve bir parçası konuğa verilirken diğer kısmı valizin dış kısmına eklenen “bagaj fişi sistemi”dir.

**Münferit Konukların Bagajlarının Etiketlenmesi:** Konaklama tesisine gelen konuğun bagajları, bellboy tarafından alınarak lobide veya ön büro desksinin yanında yer alan “bagaj odası”na getirilir. Ön büroda check in işlemleri yürütülürken bellboy da konuğa ait bagajların bilgilerini bagaj defterine kaydeder.

Bagajların bagaj defterine kaydedilmesinin sebebi, bilgileri kayıt altına alarak ileride oluşabilecek sorunların önüne geçmektir. Taksi, havaalanı vb. yerlerde bagajını unutan konuğa, kayıtlara bakılarak sağlıklı bilgi verilir. Daha sonra etiket ya da fiş hazırlanarak valizlerin dış kısmına eklenir (Görsel 5.2.2).

Bagaj kayıt defterinde yer alması gereken bilgiler şunlardır:

- Tarih
- Bagaj sayısı ve çeşidi
- Oda numarası
- Taşıma işlemi yapan personelin adı
- Konuğun adı
- Taşıma saati



Görsel 5.2.2: Bagaj fişi

**Grup Bagajlarının Etiketlenmesi:** Grup bagajlarının taşınması, bagaj sayısının fazla olması nedeniyle biraz karmaşıktır. Grubun tesise girişlerinde önemli olan; önce her bir konunun bagajını doğru tanımlamak, sonra bu bagajları grup üyelerine ayrılan farklı odalara taşımaktır. Bu süreçte ön büro personeli tarafından konuklara tahsis edilen oda numaralarını ve konuk isimlerini açıkça gösteren bir oda listesi bellboya verilir. Bellboy, listeye göre tüm bagajlara etiket koyar ve bunu ayrı ayrı not eder. Ayrıca grup üyelerine tur operatörleri tarafından, seyahat amaçlı kullanılan her türlü bagaja isim etiketleri eklemeleri tavsiye edilir. Bellboy, etiket ve bagaj sayısı onayını tur rehberinden aldıktan sonra bagajları konuk odalarına taşır. Grubun tesisten çıkışında ise gruba ait odalardan bagajları toplar ve grup aracına yükler. Konuk odasına bagajları taşıma işlemine **up bell (ap bel)** denir. Bagajların odalardan lobiye taşıma işlemi ise **down bell (davn bel)** olarak adlandırılır.

Birden fazla grubun aynı anda giriş yapması durumunda bellboy, grup bagajlarının birbirine karışmaması için ilk gelen grubun bagajlarını lobinin uygun bir yerinde emniyet altına alır. Aynı zamanda diğer grup bagajlarının araçlardan indirilmesini engelleyerek karışıklığın önüne geçer. Her gruba farklı renkte etiket dağıtmak da karışıklığın önlenmesinde etkili bir yöntem olarak kullanılabilir. Giriş işlemleri tamamlanan birinci grup konukları, hoş geldin kokteyline veya odalarına yönlendirilirken ikinci grubun bagajları araçtan indirilir. Bunlar da diğer grubun bagajları ile karıştırılmayacak şekilde, lobinin uygun bir yerinde emniyet altına alınır. İkinci grubun giriş işlemleri devam ederken ilk gruba ait bagajların odalara dağıtımına başlanır.

Sistemli bir çalışma, gelen grup sayısının fazlalığında bile karışıklığa sebep olmadan konuk bagajlarının odalara ulaşmasını sağlayacaktır. Yorucu bir yolculuğun ardından odalarına gelen konuklara, içinde ihtiyaç duydukları eşyalarının bulunduğu valizleri bir an önce ulaştırmak, çok önemli bir husustur.

Gruplara ait bagaj defterine; grup ismi, grup rehberinin adı, soyadı ve imzasıyla beraber toplam valiz sayısı, valizlerin giriş ve çıkışlardaki durumları yazılır.

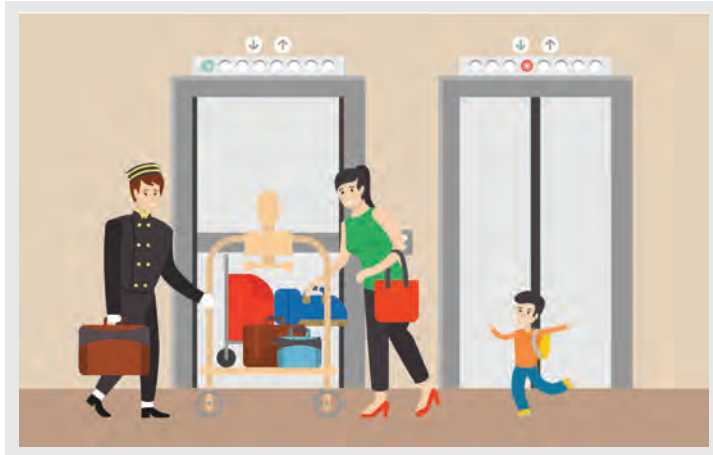
**Şüpheli Konuk İşlemleri:** Bazen konaklama tesisine giriş yapan konukların yanlarında bagaj getirmedeği ya da şüphe uyandıran bir bagajla geldiği görülebilir. İyi bir gözlem yeteneğine ve analitik zekâyâ sahip, insan psikolojisinden anlayan bir bellboy ya da doorman, konuk tarafından tesise verilebilecek herhangi bir zararın önüne geçebilir. Görüldüğünden çok hafif veya çok ağır bagajların ve sadece el bagajı ile gelen konunun işletmenin belirlediği prosedürlere uygun olarak ön büro elemanlarına bildirilmesi gerekir. Gerek görülürse güvenlik departmanına da haber verilmelidir. Bu tip konuklara hizmet sektöründe **skipper (skipir)** denir.

Şüpheli konukları ön büroya bildirmek için genellikle “çizgili bagaj fişi veya etiketi” kullanılır. Bu tip konukların kara listede olup olmadığı, ön büro personeli tarafından kontrol edilir. Duruma göre bu konuklardan peşin ödeme istenir veya konuk uygun bir dil kullanılarak konaklama tesisine kabul edilmez.

#### 5.2.4. Konuğun ve Bagajlarının Odaya Çıkarılması

Konaklama tesisinin yıldız sayısına, büyüklüğüne ve konuk tipine göre bagajların odaya çıkarılış şekli farklılık gösterir. 3 yıldız ve altı tesislerde konuğa odası tarif edilir, kendisine eşlik edilmez. Bu tesislerde konuk, bagajlarını genellikle kendisi taşır. 4 yıldız ve üzeri yıldızla sahip tesislerde ise danışma görevlileri, konuğa odasına kadar eşlik eder. Bu tesislerde bagajlar, konukla birlikte odaya çıkarılabileceği gibi, konunun durumuna göre konuktan önce ya da sonra da odaya çıkarılabilir (Görsel 5.2.3).

Münferit konukların bagajları çok fazla değilse bagajların konukla beraber odaya çıkarılması esastır. Birden fazla konuğun veya grubun giriş yaptığı durumlarda konuklar, bekletilmeden odalarına alınır. Konuklara ait bagajlar ise kayıtları tamamlandıktan sonra etiketlenerek bagaj odasında emniyete alınır. Bagajlar, bagaj odasında yer alan ayrı bir servis asansörü ile odalara ulaştırılmalıdır. Ayrı bir servis asansörünün olmadığı işletmelerde bagajlar, diğer konukları rahatsız etmeyecek şekilde (aynı anda tüm asansörlerin bagaj taşımak için kullanılması gibi) odalara taşınmalıdır.



Görsel 5.2.3: Konuğa eşlik eden bellboy

Konukla ilk temasa geçen personel olması sebebiyle bellboy, konaklama tesisinin tanıtım ve pazarlama etkinliklerinin başlangıcını oluşturur. Bellboy, konukların isimlerini ve kalış amaçlarını sohbet yoluyla öğrenmeye çalışmalıdır. Bu sayede konuklar, kendilerini özel hisseder.

“Ölü zaman” olarak adlandırılan, konuğun odaya yerleşmesine kadar geçen bekleme süresinde konuğa, işletmeyle ilgili bilgiler aktarılabilir. Bu nedenle işletmedeki restoranların, yemek saatlerinin, barların, eğlence ve dinlenme etkinliklerinin, toplantıların, güvenlik ve emniyet önlemlerinin bellboy tarafından bilinmesi gerekir. Bu durum, işletmenin tanıtımı açısından önemlidir.

Konuğun asansör kullanacağı durumlarda, görgü ve nezaket kurallarına uygun olarak asansörü bellboyun çağırması, asansöre girişte ve asansörden çıkışta konuğa öncelik vermesi gerekir. Odanın boş olduğundan emin olunduğu durumlarda bile bellboy, odaya kapıyı çalarak girmelidir. İşletme prosedürüne ve nezaket kurallarına göre odaya ilk, bellboyun girmesi gerekir.

Valizler, bagaj arabası ile taşınabileceği gibi sadece elle de taşınabilir (Görsel 5.2.4). Odaya çıkarılan bagajlar, kesinlikle kapı önüne bırakılmaz. Bagajlar, odadaki bagaj sehpasının üzerine veya konuğun istediği bir yere (dolap) dikkatlice bırakılır. Sonrasında ise odanın konuğa tanıtılması gerekir.



Görsel 5.2.4: Bagaj arabası

### 5.2.5. Konuğa Odanın Tanıtılması

Bellboy, konuk bagajlarını odaya yerleştirdikten sonra odanın tanıtımına geçmelidir. İşletmede manyetik oda kartı kullanıyorsa kartın nasıl kullanıldığı konuklara anlatılmalıdır. Bellboy odada yer alan klima, telefon, ses ve TV sistemleri, enerji tasarrufu sağlayan ekipmanların işleyişi, banyo aksesuarları gibi malzeme ve teknik donanım ile ilgili açıklamalar yapar. Açıklamaların yorgun ve sabırsız olan konuğu gereksiz konuşmalarla sıkıkmaması için kısa ve anlaşılır olması önemlidir. Konuğun soruları cevaplanarak başka bir isteğinin olup olmadığı sorulur. Odadan çıkarken kesinlikle konuğa sırt dönülmez. Bellboy, yüzü konuğa bakacak bir şekilde iyi günler dileyerek odadan çıkmalıdır.

### 5.2.6. Konuk Çıkış Yaparken Bagaj İşlemleri

Konuğun çıkış yapacağını [check out (çek aut)] bildirmesinden sonra bellboy, konuk odasına çıkarak bagajları bagaj odasına indirir. Girişte olduğu gibi çıkışta da bagaj kayıtları tutularak konuğun hesabı ödemesi beklenir.

Konuk ön büroda çıkış işlemi yaparken bellboy da odaya çıkarak odada bulunan mefruşat, teknik donanım ve malzemeleri kontrol etmelidir. Ayrıca odada konuğa ait unutulmuş bir eşya olup olmadığına da dikkat etmelidir. Konuğa ait unutulmuş eşya, ön büroda çıkış işlemlerini tamamlayan konuğa teslim edilmelidir. Konuk işletmeden ayrılmışsa bulunan eşya, kayıp ve bulunmuş eşya defterine kaydedilir. Bulunmuş eşya, ilerleyen dönemlerde teslim alınmazsa kayıp ve bulunmuş eşya prosedürüne göre işlem yapılır. Odada bulunan mefruşat, teknik donanım ve malzemelerde herhangi bir eksik veya bozulma söz konusuysa bellboy, konuğa hissettirmeden ön büroyu uyarmalıdır. Konuğun ihmali sebebiyle oluşan zararın bedelini, nezaket kuralları çerçevesinde konuktan tahsil etme yoluna gidilmelidir.

Konuğun girişteki bagaj durumu ile çıkıştaki bagaj durumu karşılaştırılmalıdır. Şüpheli bir durumda ön büro uyarılarak gerekli tedbirlerin alınması sağlanır. Bellboyun keskin bir zekâyâ sahip olması, konuk giriş ve çıkışlarındaki şüpheli durumları fark edebilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu sayede bellboy, işletmenin karşılaşabileceği sorunların da önüne geçmiş olur.

Grup çıkışlarında, girişte olduğu gibi herhangi bir karışıklığa meydan vermemek için vardiya öncesinde hazırlıklar yapılmalıdır. Grup odalarından toplanan bagajlar, bagaj odasına konulur ve bunların çıkış kayıtları tutulur. Odalar kontrol edilerek odadaki eksik veya unutulan eşyalar ön büroya bildirilir. Grup çıkışlarında kontrol edilecek oda sayısı fazladır. Bu nedenle tespit edilen sorunlar, ön büroya bildirilmek suretiyle grup lideri ile görüşülerek çözülür. Kontrollerin grup çıkışından sonra yapılacağı durumlarda grup liderine, eksikliklerin veya unutulan eşyaların daha sonra, grubun bağlı olduğu şirkete veya seyahat acentesine bildirileceği söylenmelidir.

### 5.2.7. Konuğun Konaklama Tesisinden Ayrılması

Bellboy, çıkış işlemlerini tamamlayan konuğa bagajları ile birlikte işletme çıkışına kadar eşlik eder. Konuğa ait araç varsa işletme önünde hazır bekletilir. Konuğun bagajları, diğer görevlilerle birlikte dikkatli bir şekilde araca yerleştirilir.

Bellboy, girişte olduğu gibi çıkışta da konukla nezaket kuralları çerçevesinde, güler yüzle sempatik bir iletişim kurmaya özen göstermelidir. Konuğa tatilinin nasıl geçtiği, işletmeden memnun kalıp kalmadığı gibi sorular sorarak konuğun işletmeden memnun ayrılmasını sağlamalıdır. Konuğun dilek ve temennileri varsa bunları not ederek ön büroya iletmelidir. Konuklara ait dilek ve temenniler, işletmenin daha kaliteli bir hizmet verebilmesinde önemlidir.

Konuğun oda anahtarını bırakmadığı konusunda ön büro tarafından uyarılan bellboy, çıkışta konuğa eşlik ettiği sırada, uygun bir dille oda anahtarını bırakıp bırakmadığını konuğa sorarak anahtarın teslim edilmesini sağlamalıdır. Konuklar tarafından teslim edilmesi unutulan veya hatıra olarak alınan anahtarların özel bir sistemle yaptırılmasından dolayı işletmeyi çok ciddi zarara uğrattığı unutulmamalıdır. Bagajları araca yerleştirilen konuklar, diğer görevlilerle beraber “iyi yolculuklar, umarız memnun kalmışsınızdır, tekrar bekleriz efendim, güle güle” gibi nazik ifadelerle uğurlanırlar.

### 5.2.8. Emanet Bagaj İşlemleri

Çıkış işlemlerini tamamlayan konuk, çeşitli sebeplerle bagajını daha sonra almak isteyebilir. Örneğin konunun uçak ya da otobüs saati, çıkıştan çok sonraki bir zamanda olabilir. Bu durumda konuk, aracın kalkış yapacağı süreye kadar bagajını yanında taşımak istemeyebilir. Konaklama tesisi, konuktan gelen talep üzerine bagajları bagaj odasında muhafaza edebilir. Bagaj odası genellikle; gelen konuklar, ayrılan konuklar ve emanet bagajlar için üç kısma ayrılır.

| Sıra No. | Teslim Alma Tarihi | Bagaj Adedi | Açıklama | Bellboy İmza | Konuk Ad Soyadı İmza | Bagaj İade Tarihi ve Saati | Bagajı Teslim Alan Ad Soyadı İmza | Bellboy İmza |
|----------|--------------------|-------------|----------|--------------|----------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------|
|          |                    |             |          |              |                      |                            |                                   |              |
|          |                    |             |          |              |                      |                            |                                   |              |

Görsel 5.2.5: Emanet bagaj kayıt defteri örneği

#### Emanet bagaj teslim alırken izlenecek yol şu şekilde olmalıdır:

- Bagajı kabul etmeden önce konunun çıkış işlemlerini tamamladığından emin olunur.
- Bagajın kilitli olup olmadığı dikkatli bir şekilde kontrol edilir.
- Bagajda mevcut bir hasar varsa bagaj konuktan teslim alınırken bunun konuya bildirilmesi gerekir.
- Bagaj teslim alma formu konukla birlikte doldurulur doldurulur (Görsel 5.2.5).
- İki nüshadan oluşan “emanet bagaj etiketi veya fişi” hazırlanır. Etiket bir parçası konuk bagajına yapıştırılır veya bağlanır. Diğer kısmı da bagaj tesliminde göstermesi için konuya verilir.
- Bagajda kırılğan, kolay bozulan herhangi bir eşya olup olmadığı öğrenilir. Eğer varsa bunun için uygun bir çıkartma kullanılır. Farklı vardiyalarda diğer görevlilere bilgi vermek üzere kayıt defterine bu durumla ilgili not yazılır.

#### Emanet bagaj teslim ederken izlenecek yol şu şekilde olmalıdır:

- Konuya verilen bagaj fişi veya etiketi örneği istenir. Eğer bagaj fişi kaybedilmişse kayıt defterine konunun kimlik bilgileri yazılarak konuya bagajı imza karşılığı teslim edilir.
- Konuya bagajı, bagajın hasar durumu kontrol edilerek teslim edilir.
- Bagajın teslim edildiği tarih ve saat ile bagaj bilgisi kayıt defterine işlenir.
- Eğer konuk araçla gelmişse bagajı araca kadar taşınarak konuk tesisten uğurlanır.

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONU KLARI KARŞILAMA       | UYGULAMA YAPRAĞI<br>5.2.1.1. |
|----------------|----------------------------|------------------------------|
| KONU           | BAGAJ HİZMETLERİNİ YÜRÜTME | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak münferit konuk girişinde bagaj işlemlerini yürütünüz.

**Araç Gereçler:** Ajanda, bagaj arabaları, bagaj kartı, bagaj etiketi, otel rehberi, şehir rehberi, telsiz veya iletişim cihazı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                    | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Araçla gelen konuğu karşılayınız.                                    | Araçta şoförden başka yolcu varsa önce yolcu kapısını açınız. Konuğun araçtan inmesine yardımcı olunuz.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Konuğu güler yüzle karşılayınız.                                     | Günün farklı zamanları için uygun karşılama ve selamlamayı yapınız.<br>“ ... Otele hoş geldiniz. Ben .... ” diyerek konuğun bagajlarını taşımasına yardım etmek için teklifte bulununuz.                                                                                                                                                              |
| Tekniğine uygun olarak bagajları taşıyınız.                          | Bagajları taşıırken ergonomik çalışmaya, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz. Detaylara özen gösteriniz. Büyük bagajları en altta, küçük bagajları büyük olanların üstünde ve kırılacak eşyaları en üstte olacak şekilde bagaj arabasına yerleştiriniz.                                                                                 |
| Konuk bagajlarını emniyete alınız.                                   | Bagajları karıştırmamak için etiket ya da numaralandırma sistemi kullananınız.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Konuğa ön büroya kadar eşlik ediniz.                                 | Giriş işlemi tamamlanana kadar bekleyiniz. Konuğun oda numarasını bagaj etiketine yazınız.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bagajları, odanın hazır olmadığı durumlarda bagaj odasına taşıyınız. | Bagajları bagaj odasında “gelen konuk” kısmına yerleştiriniz. Bagajları kayıt defterine kaydediniz.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Oda hazır ise konuğa odasına kadar eşlik ediniz.                     | Mümkün olduğunca konuğun sağında ve bir iki adım ilerisinde yürümeye özen gösteriniz. Konukla göz teması kurarak ve sıcak bir gülümsemeyle konuşmayı unutmayınız. Odasına kadar eşlik ederken konuğa, tesis hakkında kendisinin ihtiyaç duyacağı bilgiler veriniz. (Restoran saatleri, tesis imkânları vb.) Yürürken ses çıkarmamaya özen gösteriniz. |
| Asansör kullanımında nezaket ve görgü kurallarına dikkat ediniz.     | Asansörü çağırınız. Asansöre önce konuğun binmesi için kendisini yönlendiriniz. Asansör kata geldiğinde asansörden önce konuğun inmesi için kendisini yönlendiriniz.                                                                                                                                                                                  |
| Konuğun odasını açınız.                                              | Oda anahtarının kullanım şeklini konuğa açıklayınız. Kapıyı çalarak odaya önce siz giriniz. Konuğun bagajlarını bagaj dolabına yerleştiriniz. Konuktan izin alarak odayı ve ekipmanları tanıttınız. Konuğa başka bir ihtiyacı olup olmadığını sorunuz. Konuğa sırtınızı dönmeden odadan ayrılınız.                                                    |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| NUMARASI:                    |                           |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONUKLARI KARŞILAMA        | UYGULAMA YAPRAĞI<br>5.2.1.2. |
|----------------|----------------------------|------------------------------|
| KONU           | BAGAJ HİZMETLERİNİ YÜRÜTME | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak grup konuk çıkışında bagaj işlemlerini yürütünüz.

**Araç Gereçler:** Ajanda, bagaj arabaları, bagaj kartı, bagaj etiketi, otel rehberi, şehir rehberi, telsiz veya iletişim cihazı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                    | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Çıkış yapacak grup hakkında bilgi alınız.            | Ön bürodan çıkış yapacak grubun oda numaralı listesini alınız.<br>Grup koordinatörüyle irtibata geçerek gruptaki konuk sayısını ve bagaj sayısını teyit ediniz.                                                                                                             |
| Bagaj odasını düzenleyiniz.                          | Çıkış yapacak grup için bagaj odasındaki “ayrılan konuk” kısmında yeterli alan oluşturunuz.                                                                                                                                                                                 |
| Konuk bagajlarını odalardan bagaj odasına taşıyınız. | Bagajları taşıırken ergonomik çalışmaya, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.<br>Detaylara özen gösteriniz.<br>Büyük bagajları en altta, küçük bagajları büyük olanların üstünde ve kırılacak eşyaları en üstte olacak şekilde bagaj arabasına yerleştiriniz. |
| Konuk bagajlarını emniyete alınız.                   | Bagajları karıştırmamak için etiket ya da numaralandırma sistemi kullananınız.<br>Grup lideriyle bagajları kontrol ediniz.                                                                                                                                                  |
| Bagajları transfer aracına yükleyiniz.               | Bagajları yüklerken araç sorumlusunu bilgilendiriniz.<br>Bagajlar yüklendikten sonra araç sorumlusundan bagaj defterine imza alınız.<br>Konuk bagajlarında hasar varsa mutlaka belirtiniz.                                                                                  |
| Konuğa araca kadar eşlik ediniz.                     | Konuğun el bagajı varsa taşımasına yardım etmek için teklifte bulununuz.                                                                                                                                                                                                    |
| Ön büroya bilgi veriniz.                             | Tüm grup üyeleri araca bindiğinde ön büroya bilgi veriniz.<br>Eksik oda anahtarı varsa araç ayrılmadan nazikçe konuğa hatırlatınız.                                                                                                                                         |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | KONU KLARI KARŞILAMA       | UYGULAMA YAPRAĞI<br>5.2.1.3. |
|----------------|----------------------------|------------------------------|
| KONU           | BAGAJ HİZMETLERİNİ YÜRÜTME | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak emanet bagaj işlemlerini yürütünüz.

**Araç Gereçler:** Ajanda, bagaj arabaları, bagaj kartı, bagaj etiketi, otel rehberi, şehir rehberi, telsiz veya iletişim cihazı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                   | Öneriler                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konuğu güler yüzle karşılayınız.                    | 10 adım 5 adım kuralını uygulayınız.<br>Günün farklı zamanları için uygun karşılama ve selamlamayı yapınız.                                                                             |
| Konukla birlikte bagajları kontrol ediniz.          | Bagajlarda kilit varsa bagajların kilitli olmasını sağlayınız.<br>Bagajların hasar ve yıpranmışlık durumunu kontrol ediniz.                                                             |
| Bagajları etiketleyiniz.                            | Bagaj etiketinin bir nüshasını, teslim alırken iade etmesini hatırlatarak konuğa veriniz.<br>Bagaj kayıt tutanağını konukla birlikte imzalayınız.                                       |
| Bagaj kayıt defterini doldurunuz.                   | Bagaj kayıt defterine bagaj sayısını, konuğa ait bilgileri, bagajın teslim edilme tarihi ve saatini yazmayı unutmayınız.                                                                |
| Bagajları, bagaj odasına taşıyınız.                 | Bagajları taşırken ergonomik çalışmaya, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.<br>Detaylara özen gösteriniz.<br>Bagaj odasındaki “emanet bagaj” bölümünü kullanınız.        |
| Konuğa zamanı geldiğinde bagajlarını teslim ediniz. | Konuktan bagaj fişini isteyiniz.<br>Bagaj fişi yoksa kayıt defterine konuğun kimlik bilgilerini not ederek durumu imza altına alınız.<br>Bagajları kontrol ederek konuğa teslim ediniz. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi danışma (conciierge) bölümünün görevlerinden biri değildir?

- A) Emanet bagajları teslim almak
- B) Konukları girişte karşılamak
- C) Konukların odalarını temizlemek
- D) Konuklara giriş işleminden sonra odalarına kadar eşlik etmek
- E) Konukların araçlarını park etmelerine yardımcı olmak

2. Aşağıdakilerden hangisi doormanin görevlerinden biri değildir?

- A) Konukları işletmeden uğurlamak
- B) Konukları girişte karşılamak
- C) Konaklama tesisi önündeki trafiği düzenlemek
- D) Konuk adına tesiste oda rezervasyonu yapmak
- E) Konuklara taksi çağırmak

3. Aşağıdakilerden hangisi konuk bagajlarının bagaj defterine kaydedilmesinin sebebidir?

- A) Konukların bagajlarını odaya taşıırken karıştırmamak
- B) Konukları bir sonraki gelişlerinde hatırlamak
- C) Bagajların markasını veya rengini bilmek
- D) Şüpheli konukları takip etmek
- E) Hepsi

4. Aşağıdakilerden hangisi konuk araçlarını park ederken yapılmaz?

- A) Araçlarını kendisi park etmek isteyen konuklara ısrar edilmez.
- B) Araç, tesisin uygun gördüğü bir alana park edilir.
- C) Konuk araçlarının plakaları kayıt altına alınır.
- D) Araç anahtarı güvenli bir şekilde saklanır.
- E) Konuğun ev adresi sorulur.

5. Aşağıdakilerden hangisi şüpheli konukları, başta ön büro olmak üzere diğer bölümlere de bildirmek için otelcilik kurallarına göre kullanılan yöntemdir?

- A) Konuğu kara listede yayımlamak
- B) Konuk için VIP formu düzenlemek
- C) Konuk bagajını, bagaj defterine kaydetmek
- D) Konuk bagajında çizgili bagaj etiketi veya fişi kullanmak
- E) Hepsi

**6. Aşağıdakilerden hangisi konuğa odasına kadar eşlik edilirken ve konuğa oda tanıtılırken yapılması gerekenlerden biri değildir?**

- A) Konaklama işletmesinde sunulan hizmetleri ve çevre konuğa tanıtılmalıdır.
- B) Konukla samimi ve karşılıklı güvene dayanan bir iletişim kurulmalıdır.
- C) Konuktan bahşiş istenmelidir.
- D) Konuk yanında olduğu hâlde odaya kapısına vurularak girilmelidir.
- E) Odadaki donanımlar konuğa ayrıntılı bir şekilde tanıtılmalıdır.

**7. Aşağıdakilerden hangisi emanet bagaj teslim alırken yapılması gerekenlerden biri değildir?**

- A) Konuğun tesisten henüz çıkış işlemi yapmadığı teyit edilmelidir.
- B) Konukla birlikte bagajların hasar durumu kontrol edilmelidir.
- C) Bagajlar, bagaj odasındaki emanet bagaj bölümüne alınmalıdır.
- D) Bagajlar, bagaj kayıt defterine işlenmelidir.
- E) Konuk bagajı, lobide bagaj arabasında muhafaza edilmelidir.

**8. Bellboyun, vardiyasındaki önemli konuları ve diğer vardiyadaki görevlilerin bilmesi gereken hususları yazdığı defter aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Log book
- B) Polis defteri
- C) Emanet bagaj defteri
- D) Grup bagaj defteri
- E) Black list

**9. Aşağıdakilerden hangisi bellboyun birincil görevlerinden biri değildir?**

- A) Konuk otomobilini park etmek
- B) Bagaj hizmetlerini yürütmek
- C) Konuğu odasına çıkararak odayı tanıtmak
- D) Konuğa işletme ve çevre hakkında bilgi vermek
- E) Konuğa acil çıkışlar hakkında bilgi vermek

**Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.**

1. Konaklama tesisi girişinde konukları karşılayacak personelin bulunmaması konuk üzerinde nasıl bir etki oluşabilir?
2. Kıyafetleri yırtık ve kirli olan bir kişinin konaklama tesisine girmek istediği bir durumda, kapı görevlisinin yaklaşımı nasıl olmalıdır?

# ÖĞRENME BİRİMİ 6

## OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA

### KONULAR

- Olağın dışı durumlarda konuğa yardımcı olma
- Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda konuğa yardımcı olma

### TEMEL KAVRAMLAR

- Kaza
- Konuk güvenliğı
- Tesis güvenliğı
- Grup ve münferit konuk
- Force major
- Tahliye

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Konukların karşılaşılabileceğı olağın dışı durumlar için tesiste alınan tedbirler
- Olağın dışı durumlarda yapılacak iş ve işlemler
- Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlar
- Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda yürütülecek iş ve işlemler



## OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA

### HAZIRLIK SORUSU

Konaklama tesisinde, sağlık sorunu yaşıayan bir konuk olması durumunda işletme personelinin yapması gerekenler ne olmalıdır?

#### 6.1. OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

##### 6.1.1. Konaklama Tesisinde Konuk Güvenliği

Konaklama tesisine giriş işlemlerini tamamlayan her konuk, kalış süresi boyunca güvenli ve huzurlu bir ortamda bulunmak ister. Ancak hayatın bir gerçeği olarak turizm sektöründe de olağan dışı olaylar yaşanması kaçınılmazdır. Konaklama işletmeleri, oluşabilecek tüm acil durumlar için iyi düzenlenmiş acil eylem planlarına ve prosedürlerine sahip olmak zorundadır. Bu prosedürler, yeni başlayan ve hâlen çalışmakta olan tüm personele eğitim programı olarak sunulmalıdır.

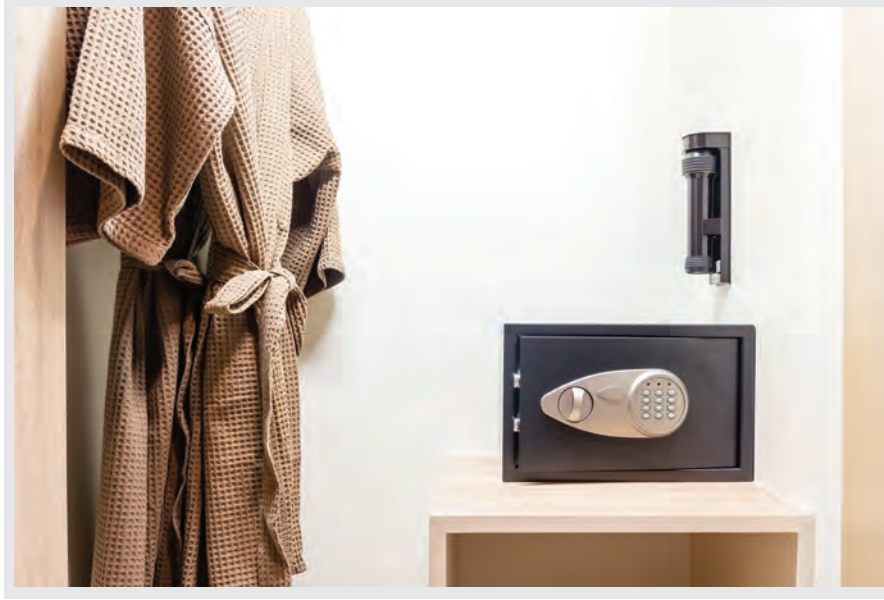
Konaklama işletmesinde, olağan dışı durumlarda personelin iletişim kurması gereken telefon numaralarının yazılı olduğu acil telefon listesi [emergency call list (imorcinsi kol list)] hazırlanmalı ve personelin kolayca görebileceği bir yere asılmalıdır. Konuklar rahatsız edilmek istemediklerinde odalarının kapısına, DND [Do Not Disturb (du nat distörb)] etiketi asar. Ancak konuğun tesis içerisinde son 2 gündür görülmediği durumlarda, konuğun başına olumsuz bir şey gelme ihtimali sebebiyle ön büro müdürü, güvenlik müdürü ve genel kat yöneticisi odaya girmelidir.

En önemli acil durum prosedürlerinden biri, acil durumlarda engelli konuklara yardımcı olmaktır. Konaklama tesisinin bilgisayar sistemlerinin çoğunda, engelli konukların nerede bulunduğunu belirlemek için kullanılan özel kodlar bulunur. Tahliyenin gerektiği durumlarda personel, bu özel kodlardan yararlanarak engelli konukların odalarına gider ve kendilerine yardımcı olur.

Güvenlik, konaklama işletmelerindeki konukların ve personelin hem iç hem dış güvenliğini kapsar. İç güvenlik; yıldırım düşmesi, yangın gibi afetler ile hırsızlık, istenmeyen konukların tesise girişı gibi olumsuz durumlara karşı alınan önlemleri kapsar. Dış güvenlik ise işletmenin içinde ve dışında meydana gelebilecek olumsuz olayları en aza indirecek önlemleri kapsar. Kullanılan dış güvenlik sistemlerine; işletmedeki güvenlik görevlilerinin uygun şekilde yönetilmesi, havuz alanının güvenli bir şekilde tasarlanması örnek gösterilebilir. Konaklama işletmesinin iç ve dış alanlarında “kapalı devre televizyon” anlamına gelen CCTV [Close Circuit Television (Kıloz Sirkuit Televizyon)] kamera sisteminin kurulması da dış güvenlik önlemlerinden biridir.

Konuk odası güvenliği, oda kapısı kilitlerinin ötesine uzanır. Konuk odası kapılarında bulunan bir diğer güvenlik önlemi de kapılarda gözetleme deliğinin bulunmasıdır. Gözetleme delikleri çoğunlukla, konukların dışarı bakarken daha geniş açıyla sola ve sağa bakmalarını sağlayan balıkgözü lensi içerir. Bazı tesislerdeki engelli konuklar için tasarlanmış odalarda, kapılarda ikinci bir gözetleme deliği bulunmakta ya da koridorun tüm alanlarını görebilmek için çeşitli görüntüleme sistemleri kurulmaktadır. Konuk odası güvenliğinin önemli bir parçası da oda telefonlarıdır. Konuklar gerekli hâllerde telefon kullanarak yardım istemektedir. “Acil durumlar için O’ı tuşlayın.” gibi açık talimatlar, her konuk odasında telefonun yakınında bir yerde bulunmalıdır.

**Emanet Kasaları ve Güvenli Kasa:** Konaklama tesisi, konukların değerli eşyalarından sorumlu değildir ancak gelebilecek talepler nedeniyle ön büroya bağılı olarak tesiste emanet kasaları bulundurulur. Ayrıca günümüzde, konaklama işletmesine ait her her odada Görsel 6.1.1'deki gibi elektronik şifreli bir güvenli kasa [safe box (seyf baks)] bulunmaktadır.



Görsel 6.1.1: Güvenli kasa

**Kapılar, Kilitler ve Anahtar Kontrolü:** Günümüzde pek çok konaklama tesisinde manyetik anahtar sistemi kullanılmaktadır. Konuk odalarının güvenliği manyetik kartlar sayesinde sağlanmaktadır. Konaklama tesisinde çalışanlara, görev alanlarındaki kapıları açmak için farklı güvenlik seviyelerinde kartlar ya da anahtarlar tanımlanır. Bu tarz anahtarlara “pas anahtarı [master key (mastır kii)]” adı verilir. Ayrıca olağan dışı durum ve olaylarda kullanılmak üzere tüm kilitli kapıların açılmasını sağlayan “acil durum anahtarı [emergency key veya e-key (imorcinsi kii veya i-kii)]” adı verilen anahtarlar bulunur.

### 6.1.2. Konaklama Tesisinin Güvenliği

Bazı ülkelerde konaklama işletmesi açılışlarında tesisin ana kapısının anahtarı girişe atılır. Gelenekselleşmiş bu olay “her konuğun hoş karşılanacağı” anlamına gelir. Ancak 24 saat faaliyet gösteren bir işletmenin oluşabilecek olağan dışı durum veya olaylara hazırlıksız olması beklenemez. Bu tarz durum ve olayların engellenmesi veya en aza indirgenmesi için öncelikte işletmenin güvenliği sağlanmalıdır. İşletmelerde güvenlik genel olarak şu şekillerde sağlanmaktadır:

**Konaklama Tesisinin İçerisindeki Konukların Takibi:** Binada bulunan insanları kontrol etmek, tesis yöneticileri ve güvenlik personeli için en zor konulardan biridir. Konaklama tesisinde olmak için belirli bir nedeni olmayan kişilerin tespiti amacıyla gözetim sistemleri, video kameralar, hareket detektörleri ve diğer güvenlik cihazları kullanılır. Kameralar genellikle güvenlik ofislerinde, ön büroda, santral departmanında veya yetkili birinin olduğu diğer alanlarda bulunur. Hareket detektörleri ve diğer pasif güvenlik sistemlerinde alarm kullanılır.

**Konaklama Tesisinin İç ve Dış Çevresinin Kontrolü:** Otoparklar, havuzlar, tenis kortları gibi açık alanlarda oluşabilecek olağan dışı durumların izlenmesinde, gözetim sistemleri kullanmak oldukça etkilidir. Konaklama tesisi içerisinde ve çevresinde bulunan kör noktaların ve koridorların iyi aydınlatılması, konukların ve çalışanların kendilerini daha güvende hissetmesini sağlar.

### 6.1.3. Konaklama Tesislerinde Olağın Dışı Durumlara Karşı Alınan Tedbirler

**Güvenlik Görevlileri:** Konaklama tesislerinde, ihtiyaca göre deneyimli güvenlik personeli istihdam edilir.

**CCTV:** Konaklama tesislerinde, olağın dışı durumları kontrol etmeye yardımcı olmak üzere hareket detektörü, el detektörü ve kapalı devre kamera sistemleri (CCTV) kullanılır.

**Kesintisiz Güç Kaynağı:** Konaklama tesislerinde hizmetin kesintisiz sürebilmesi için elektrik sağlayacak yeterli kapasitede jeneratörler bulundurulur.

**Yangın Alarm Tertibatı:** Konaklama tesisinde en muhtemel olağın dışı olay, yangındır. Bu sebeple tesisin -odalar dâhil- her birimine duman detektörü, yangın yağmurlama sistemleri ve yangın alarm sistemleri kurulur kurulur (Görsel 6.1.2).

**Asansör Güvenliğı:** Konaklama tesislerinde acil durumlarda asansörler, otomatik olarak kullanıma kapanarak konukları giriş katına yönlendirecek şekilde programlanmıştır.



Görsel 6.1.2: Yangın alarmının devreye girmesi



Görsel 6.1.3: Oda tahliye planı

**Acil Eylem Planı:** Konaklama tesislerinde olası tüm acil durumları kapsayan plandır. Acil eylem planlarında tüm personelin detaylı bir şekilde yetki ve sorumlulukları belirtilir. Acil eylem planı, kolay ulaşılabilir şekilde tüm departmanlarda saklanır.

**Acil Çıkış Yönlendirmeleri ve Tahliye Planları:** Konuk odalarında mutlaka Görsel 6.1.3'te görüldüğü gibi acil çıkış yollarını gösteren yönlendirmeler olmalıdır. Özellikle bellboy'lar, konuğa odasına kadar eşlik ederken kısa bir acil durum yönlendirme bilgisi vermelidir.

**Konuklar için İlave Güvenlik Tedbirleri:** Konaklama tesislerinde, konukların gönül rahatlığıyla tesiste konaklamasını sağlamak için ilave olarak şu tedbirler alınmaktadır:

- Katlardaki koridorlara yeterli sayıda ayna asılarak konukların arkasında yürüyenleri izlemesine olanak sağlanır.
- Konaklama tesisinde tespit edilen kör noktalar için dışbükey ayna kullanılarak konuğun görüş alanı genişletilir.
- Konaklama tesisindeki genel alanların yeterli aydınlatmaya sahip olması sağlanır.
- Park alanlarında vale görevlisi bulundurulur.
- Genellikle münferit olarak kalan engelli konuklara, asansöre yakın odalar tahsis edilir.

#### 6.1.4. Olağın Dışı Olaylar ve Durumlara Karşı Uygulanacak Prosedürler

Konaklama tesisinde, iőleyiő sırasında herhangi bir acil durumla karőılaőılabılır. Tesis personeli, bu acil duruma etkili, hızlı ve katılımcı bir çözüml bulmak için iyi eğitilmiş olmalıdır.

**Konaklama tesislerinde karőılaőılabilecek olağın dışı durumlar ve bu durumlara karşı uygulanacak prosedürler şunlardır:**

**Kazalar:** Konaklama tesisinde merdivenler, rampalar, balkonlar ve park yerleri nedeniyle çeşitli kazalar meydana gelebilir. Herhangi bir kaza durumunda, en hızlı şekilde konaklama tesisinin sağıık ekibine ulaşmak gerekir. Ekibin talimatları doğıırutusunda olaya müdahale etmek önemlidir. Konukta kırık veya çatlak őüphesi varsa doktor gelene kadar konuk hareket ettirilmemelidir. Derin olmayan kanamalı yaralara, pamukla beraber antiseptik tarzı losyonla müdahale ederek kanama durdurulmalıdır. Yanıklara ise yanık kremiyle müdahale etmek gerekir. Yanıklara su ile müdahale etmek, kabarcık oluşumuna neden olacağıından tavsiye edilmemektedir. Kazalardan sonra tesisin kaza defterine kayıt açmak gerekir. Bu sayede daha sonra oluşabilecek benzer durumlar için tedbir alınması sağılanır.

En sık karşılaşılan kazalar ve nedenleri şunlardır:

|                      |                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Düşmeler             | Islak ya da kaygan zeminler, zayıf ışıklandırma, yıpranmış zemin              |
| Yanma ve haőlanmalar | Banyodan akan sıcak su, sıcak yüzeylere temas, sıcak nesne taşıırken çarpışma |
| Kesikler ve şiőmeler | Cam keőiğı, düşen keskin nesneler, çarpma                                     |
| Elektrik çarpması    | Islak elle prize dokunma, yanlış topraklama, açık kabloya dokunma             |

**Hastalık, Zehirlenme ve Alerji Durumları:** Konuk, kendini iyi hissetmediğini söylediğinde konuğun rahatsızlık sebebi hakkında bilgi almaya çalışmak gerekir. Böyle bir durumda, en hızlı şekilde konaklama tesisinin sağıık ekibine ulaşılmalı ve onun talimatları doğıırutusunda hareket edilmelidir.

Aşağıdaki durumlardan bir ya da birkaçı görölüyorsa mutlaka 112 Acil Servis aranmalı ve bağılı bulunan bölüm yetkililerine haber verilmelidir:

- Konuğun bilincini kaybetmesi ya da kaybetmek üzere olması
- Konuğun göğsündeki basınç ve ağıı ile birlikte görülen kol uyuőması
- Nefes almakta zorluk
- Karın bölgesinde ağıı ve basınç hissi
- Kanamayla birlikte kusma
- Konuőmada peltekleőme, kelimeleri unutma
- Kırık veya çatlak őüphesi

**Konuk Vefatı:** Konaklama tesislerinde doğıal yollardan, intihar ya da cinayet sebebiyle gerçekteően konuk ölümleleriyle karőılaőılabılır. Böyle bir durumda, öncelikli olarak tesis genel müdürü ve güvenlik müdürü bilgilendirilir. Olay yerinin resimleri çekilerek derhâl emniyet yetkililerine haber verilir. Konuğun ölümünü doğıırlaması için tesis doktoru çağırılır. Konuğun ikamet adresi belirlenerek akrabaları bilgilendirilir. Doktor ölümü onayladıktan ve emniyet yetkilileri izin verdikten sonra ceset bir sedyeyle, mümkünse arka kapıdan çıkarılır. Ölümün gerçekteőtiğı oda numarası ve ölüm olayı ile ilgili detayların yazıldığı, ekinde ölüm belgesinin de yer aldığı bir rapor hazırlanır. Ölümün gerçekteőtiğı oda kilitlenerek mühürlenir ve ancak emniyet yetkililerinin izniyle açılabilir. Açılan odada öncelikle detaylı bir temizlik yapılması gerekir. Temizlenen oda, yetkili makamın onayından sonra tekrar satılabilir.

Konuğun vefatı durumunda personel şu hususlara dikkat etmelidir:

- Vefat eden konunun odasına asla yalnız girilmez. Mutlaka güvenlik görevlisi ya da departman müdürü beklenmelidir.
- Vefat eden konunun belirli bir doktorun tedavisi altında olduğu belirlenebiliyorsa tesis doktoruyla birlikte ona da haber verilmelidir.
- Vefatın nasıl gerçekleştiği hakkında kesin bilgiye sahip olunamayacağı için emniyet yetkilileri gelmeden hiçbir şeye dokunulmamalıdır.

**Konunun Çok Fazla Alkol Alması:** Bazı durumlarda konuklar alkolü fazla kaçırır ve normal davranışlar sergileyemez hâle gelir. Bu konuklar, alkolün etkisiyle tutarsız, saldırgan veya gürültülü olabilir. Böyle durumlarda alkolü fazla kaçıran konuyu, tartışmaya imkân vermeden diğer konukların rahatsız olmasını engellemek için daha تنها bir bölgeye çekmek ya da odasına götürmek gerekir. Alkollü konunun saldırgan davranışlar sergilediği durumlarda ise tesis güvenliğine haber verilmelidir.

**Hırsızlıklar:** Konaklama tesislerinde hırsızlıklar genellikle tesis personeli, konuklar ya da tesisle ilgisi olmayan yabancılar tarafından yapılmaktadır. Konaklama tesisi personeli açısından alınacak önlemler kapsamında; kat görevlileri, bellboy, tamirci ve garson gibi konuk odalarına giren personel ile ilgili detaylı rapor hazırlanmalıdır. Odaya giren personelin adı, odaya girdiği tarih ile saat, odadan çıktığı saat ve girilen odanın numarası bu raporda yer almalıdır. Konaklama tesisi konukları açısından alınacak önlemler kapsamında, konunun rezervasyon ve check in kaydı tutulmalıdır. Rezervasyonla gelen konuklar, rezervasyonlarını teyit ettikleri adresi bildirdikleri için bu tip konuklardan kaynaklı hırsızlık ihtimali zayıftır. Ön büro görevlileri, konukların beraberinde getirdiği valiz sayısını özel bir yere kaydetmelidir. Ayrıca, hafif bir bagajla veya bagajsız gelen konukların ıkışları dikkatle takip edilmelidir. Konaklama tesisi ile ilgisi olmayan yabancılar açısından alınacak önlemler kapsamında, konukların fiziki yapıları ve yüzleri kat görevlileri tarafından dikkatlice incelenmelidir. Böylece tesise gelen yabancı birinin fark edilmesi kolay olacaktır.

**Konuğa Ait Eşyanın Kaybolması veya alınması:** Konuk tarafından unutulmuş veya yanlış yere konulan eşyalar, sahibine teslim edilene kadar genellikle kat hizmetleri departmanının sorumluluğundadır. Kayıp eşyaların takibi için “kayıp ve bulunmuş eşya [lost and found (lost end faund)]” sisteminin olması gerekir. Kayıp ve bulunmuş eşya sistemi ile konunun unuttuğu eşyalar kaydedilip saklandığı için bu eşyaların kaybolması ya da alınması mümkün değildir. Kayıp eşya defterine kayıt yapılarak eşyanın takibi yapılır. Kayıp eşya, daha önce check in yapmış olan konuğa aitse check out sırasında konunun bıraktığı veya kayıt kartında bulunan yönlendirme adresine bir mektup gönderilmelidir. Konuktan belirli bir süre yanıt alınmazsa işletme kurallarına göre bu eşyalar, tesis çalışanlarına verilebilir.

Kayıp eşyaların ortak alanlarda bulunduğu durumlarda kat hizmetleri departmanı, herhangi bir başvuru yapılan kadar bu eşyaları muhafaza eder. Kayıp başvurusu olması durumunda başvuruda bulunan konuk, eşya ona gösterilmeden önce kaybolan eşyanın bir tarifini vermek zorundadır.

Konaklama belgesi [registration card (recistreyşın kard)] işletme ile konuk arasında yapılan bir kiralama sözleşmesidir. Bu sözleşme gereği konuk, değerli eşyalarını ön büroda veya odasında bulunan emanet kasasına koymakla yükümlüdür. Güvenlik kamera sistemleri, oda giriş ve çıkışlarını hafızasında tutabilen elektronik anahtar sistemleri gibi teknolojik araç gereçler sayesinde, bu tarz durumların engellenmesi ve özömlenmesi kolaylaşmıştır.

**Konuğun Tesise Ait Bir Eşyayı Alması:** Bazı konuklar işletmeden ayrılırken havlu, kül tablası, elbise askısı gibi eşyaları beraberlerinde götürübilirler. Birçok işletme bu gibi kayıpları olağan gider olarak kabul etmektedir. Konaklama işletmesinden çeşitli küçük eşyaların götürölme sebebi, eşyaların üzerinde işletme amblemi, adres ve telefon numarası gibi bilgilerin yer almasıdır. Herhangi bir eşyanın konuk tarafından alındığının kesin olarak bilinmesi durumunda, eşyanın kendisi ya da eşyanın değeri tutarında parası konuktan talep edilebilir.

Bu tür kayıpları en aza indirmek için konuğun odayı boşaltmasının hemen ardından, bellboy ya da kat görevlisi tarafından oda kontrol edilmelidir. Eğer eksik bir eşya varsa durum güvenliğe veya ön büroya bildirilmelidir.

**Yangın:** Yangına karşı en etkili savunma, yangına sebep olabilecek faktörleri ortadan kaldırmak ve çeşitli önlemler almaktır. Günümüzde yangın alarmları elektronik hâle gelmiştir. Sistem otomatik olarak ortamdaki ısı ve dumanı algılayarak odada ve ön büroda bulunan ikaz sistemini çalıştırmaktadır. Sisteme otuz saniye içinde ön büro tarafından müdahale edilmediği takdirde, odadaki fıskiyeleme ve işletmenin genel alarm sistemleri devreye girmektedir. Bu gibi durumlarla karşılaşıldığında acilen odaya teknik elemanlar gönderilerek durum kontrol edilmeli, gerekirse genel alarm sistemi çalıştırılmalıdır.

Tesis personelinin söndürme işlemine aktif olarak dâhil olması gerekiyorsa içeride hiçbir konuğun kalmadığından emin olmak için her odayı iyice (yatak altları, dolaplar ve banyolar dâhil) aramaları gerekir. Personel önce, konukları yangın çıkış haritası boyunca yönlendirmelidir. Daha sonra uygun yangın söndürücüler kullanarak yangının söndürölmesine yardımcı olmalıdır. (Elektrik ve petrol kaynaklı yangınlara köpük, genel yangınlara su ile müdahale edilmelidir.)

**Bomba Tehdidi:** Konaklama tesisleri, insanların yoğun olarak bulundukları yerlerdir. Ayrıca tesislerde yabancıların da konaklaması nedeniyle uluslararası boyutta ses getirebilecek özelliktedir. Bu nedenlerden ötürü konaklama tesislerinde, terör eylemleri açısından gerekli önlemlerin alınması şarttır. Girişlerde el detektörleri ya da kapı giriş detektörlerinin kullanılması, bu kapsamdaki en uygun uygulamalardır. Ayrıca konuk girişinin yasak olduğu personel bölümleri, kazan dairesi, jeneratör dairesi gibi alanlarda görölen veya şüpheli davranışlar sergileyen konuklar derhâl güvenlik birimlerine bildirilmelidir.

Konaklama tesisine yapılan bir bomba ihbarında, bunun gerçek olup olmadığı düşünölmeden derhâl uygun önlemler alınmalıdır. İhbarlar çoğunlukla telefonla yapıldığı için bu tip ihbarlarla genellikle ön büro personeli karşı karşıya kalır. Böyle bir durumda konaklama tesisi, hemen emniyet yetkilisine bağlanmalı ve onların talimatlarını takip etmelidir. Çağrıyı alan kişi, telefonla ihbarda bulunan kişinin ses tonu ve aksanı ile birlikte konuşma esnasında duyduğu tüm ayrıntıları not etmeye çalışmalıdır. Arayan dikkatlice dinlenmeli, konuşma uzatılmalı; söz konusu bombanın bırakıldığı yer, patlama zamanı ve patlayıcıların gücü gibi tüm bilgiler dikkatlice not alınmalıdır. Mümkünse görüşme kaydedilmelidir. Emniyet görevlilerinin “Tüm alan temiz.” onayından sonra, konaklama tesisi normal sürecine devam ettirilmelidir.

**Vandalizm:** Konaklama tesisi içerisinde veya çevresinde, bilerek ve isteyerek konuklara ya da tesise ait bir mala, araca ya da ürüne zarar verme eylemine **vandalizm** denir. “Vandal” diye tanımlanan kişi; kırma, parçalama, yok etme, kesme, yakıcı madde veya boya atma yoluyla eylemi gerçekleştirir. Kişi, eylemin sonucunu bilerek konaklama tesisine veya bir başkasının sahiplendiği ve değerli bulduğu bir nesneye zarar verir.

Vandalizm olayının bina dışında olması durumunda, konaklama tesisinin güvenliğine haber verilerek giriş kapılarının kilitlenmesi sağlanmalıdır. Mümkünse emniyet yetkililerine haber verilmelidir. Vandalizm bina içerisinde, konuk tarafından gerçekleştirilirse oluşan hasar konuktan tahsil edilebilir. Gerekirse konaklama tesisinin güvenliğine haber verilerek emniyet yetkilileri ile iletişime geçilmelidir.

|                |                                                |                              |
|----------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>6.1.1.1. |
| KONU           | OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA    | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Drama yöntemini kullanmak üzere 4 öğrencilik bir grup oluşturunuz. Bir konuk, bir ön büro görevlisi, bir bellboy ve bir doktor olacak şekilde rol dağılımı yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlerle göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                     | Öneriler                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konuğu güler yüzle karőıla-<br>yınız. Konuk ve rahatsızlığı<br>hakkında bilgi alınız. | 10 adım 5 adım kuralını uygulayınız.<br>Günün farklı zamanları için uygun olan karşılama ve selamlamayı yapınız.<br>Konuğun adını ve oda numarasını sorunuz.<br>Sağlık probleminin detaylarını sorunuz.<br>Gerekli notları alınız. |
| Konaklama tesisi doktoruy-<br>la iletişime geçiniz.                                   | Konuğun sağlık problemini doktora aktarınız.<br>Konuğa, doktorun onu ziyaret edebileceği zaman hakkında bilgi veriniz.<br>Konuğu uygun bir yerde ya da odasında dinlenmeye yönlendiriniz.                                          |
| Doktorun konuk ile iletiő-<br>me geçmesini sağlayınız.                                | Doktorun ilaç yazması durumunda, bellboy yardımıyla ilaçların konuğa<br>ulaşmasını sağlayınız.                                                                                                                                     |
| Konukla yaklaşık bir saat<br>sonra tekrar iletişime<br>geçiniz.                       | Konuğun sağlık durumu hakkında bilgi alınız.<br>Sağlık durumu iyi ise görüşmeyi sonlandırınız.<br>Sağlık durumunda geliőme yoksa tekrar doktorla iletişime geçiniz.                                                                |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görėü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                |                              |
|----------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>6.1.1.2. |
| KONU           | OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA    | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Konuk, lobide kayarak düşmüştür. İşletme prosedürüne uygun şekilde konuğa yardımcı olunuz.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlerle göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                        | Öneriler                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konuğa nezaketle yaklaşınız.<br>Sakinliğinizi koruyunuz.<br>Konuğun sağlık durumu hakkında bilgi alınız. | Konuk hareket edebiliyorsa konuğun sakin bir yere taşınmasını sağlayınız.                                                                                                                |
| Konaklama tesisi doktoruyla iletişime geçiniz.                                                           | Konuğun sağlık problemini doktora aktarınız.<br>Konuğa, doktorun onu ziyaret edebileceği zaman hakkına bilgi veriniz.<br>Konuğu uygun bir yerde ya da odasında dinlenmeye yönlendiriniz. |
| Konukla konuşarak onu rahatlatmaya çalışınız.                                                            | Olayla ilgili konaklama tesisini suçlayıcı diyaloglardan kaçınınız.                                                                                                                      |
| Olay raporunu doldurunuz.                                                                                | Olayın nasıl geliőtiđini detaylı şekilde raporlayınız.                                                                                                                                   |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görğü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                |                              |
|----------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>6.1.1.3. |
| KONU           | OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA    | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Konuk, asansörde mahsur kalmış ve asansördeki telefon yardımıyla ön büro departmanına ulaőmıőtır. İşletme prosedürüne uygun şekilde konuğa yardımcı olunuz.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlerle göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                              | Öneriler                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Diğer konukları ve personeli etkilememek için sakinliğinizi koruyarak doğal hareket ediniz.    | Kendi baőınıza konuğu kurtarma işlemine giriőme-<br>yiniz.                          |
| Asansördeki telefon çalıőıyorsa konukla iletişime geçiniz.                                     |                                                                                     |
| Asansördeki telefon çalıőmıyorsa gürültü çıkararak yardıma biri geldiğini konuğa belli ediniz. | Teknik servise ulaşamazsanız üretici firma ile irti-<br>bata geçmeye çalışınız.     |
| Konuğun sakinleşmesine yardımcı olunuz.                                                        | Konuğun sağlık durumu ile ilgili bir olumsuzlukta<br>tesis doktoruna haber veriniz. |
| Konuğun sağlık durumu ile ilgili bilgi alınız.                                                 |                                                                                     |
| Konuğun mahsur kaldığı asansörle ilgilenmesi için teknik servise bilgi veriniz.                | Yetkili kişiler dıőındakilerin asansöre müdahale<br>etmesine engel olunuz.          |
| Asansör kapılarını zorlamayınız.<br>Gerekirse itfaiyeye haber veriniz.                         | Geliőmelerle ilgili konuğa rahatlatıcı bilgi veriniz.                               |
| Konuk asansörden kurtarıldıktan sonra olay rapor<br>formu doldurunuz.                          |                                                                                     |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                |                              |
|----------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>6.1.1.4. |
| KONU           | OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA    | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Konuk, tesiste cep telefonunu kaybetmiş ve durumu ön büroya bildirmiştir. Otel prosedürüne uygun şekilde konuğa yardımcı olunuz.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                                                                          | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konuğu tüm eşyalarını tekrar beraber gözden geçirmek konusunda ikna ediniz. “Müsaadenizle eşyalarınızı beraber kontrol edebilir miyiz?” gibi nezaket kurallarına uygun bir dil kullanınız. | Sakin olunuz. Konuktan olay hakkında bilgi almaya çalışınız. Telefonu en son nerede ve ne zaman gördüğüne dair sorularla konuğun hafızasını tazelemeye çalışınız.<br>Konuğun kayıp eşyasını tanımlamasını isteyiniz. (Boy, ağırlık, renk, model vb.) |
| İlgili bölümlerle iletişim kurarak bulunan herhangi bir eşya olup olmadığını tespit ediniz.                                                                                                | Kayıp eşyanın en son görüldüğü yerde, bir personel yardımıyla arama yapılmasını sağlayınız.                                                                                                                                                          |
| Güvenlik bölümünü olaydan haberdar ediniz. Konuktan alınan bilgiler doğrultusunda güvenlik personelini bilgilendiriniz.                                                                    | Güvenlik biriminden kamera kayıtlarının kontrol edilmesini talep ediniz.                                                                                                                                                                             |
| Olay yerini ve konuk eşyalarını güvenlik nedeniyle kapalı tutunuz.                                                                                                                         | Konukların telaş etmemesi için gerekli önlemleri alınız. Kapalı tutulan alanlara konukların girmelerini engelleyiniz.                                                                                                                                |
| Gerekli hâllerde, amirlerinizden aldığınız talimatlar doğrultusunda polisi arayınız                                                                                                        | İşletme prosedürü çerçevesinde hareket etmeye özen gösteriniz.                                                                                                                                                                                       |

| ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME          |                          |                   |                                 |                                   |                        | TARİH  | .../.../20.. |
|--------------------------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------|--------------|
|                                            | DEĞERLENDİRME ALANLARI | Teorik Bilgiye Hâkimiyet | Uygulama Becerisi | Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti | Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma | Zamanı Etkili Kullanma | TOPLAM | ONAY (İMZA)  |
|                                            | ALANLARA VERİLEN PUAN  | 20                       | 50                | 10                              | 10                                | 10                     | 100    |              |
| ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN PUAN     |                          |                   |                                 |                                   |                        |        |              |

|                |                                                |                              |
|----------------|------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA | UYGULAMA YAPRAĞI<br>6.1.1.5. |
| KONU           | OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA    | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Ön büro görevlisi olarak telefonda konaklama tesisine yönelik bir bomba ihbarı aldınız. İşletme prosedürüne uygun şekilde gerekli işlemleri yapınız.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                                                | Öneriler                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arayanı mümkün olduğunca uzun süre konuşturmaya ve telefonda tutmaya çalışınız. Bunu yaparken sakin olmaya çalışarak ses tonunuza dikkat ediniz.                 | Sakin olunuz. Arayandan olay hakkında bilgi almaya çalışınız. İşletme prosedürüne göre hareket ediniz. |
| Konuşma devam ederken işletmedeki başka bir görevliyi durumdan haberdar ediniz.                                                                                  |                                                                                                        |
| Arayana mesajını tekrar etmesini söyleyiniz ve her söyleneni tekrar etmeye çalışınız. Mümkünse konuşmayı kaydediniz.                                             |                                                                                                        |
| Bombanın yeri hakkında mümkün olduğunca detay almaya çalışınız.                                                                                                  |                                                                                                        |
| Arayana, işletmenin dolu olduğunu ve birçok masum insanın zarar görebileceğini söyleyiniz.                                                                       |                                                                                                        |
| Konuşma sırasında arayanın çevresinden gelen müziğı, motor ya da tren gürültüsünü, konuşma seslerini duymaya çalışarak edindiğiniz her türlü bilgiyi not alınız. |                                                                                                        |
| Arayan kişinin cinsiyetini, genç veya yaşlı olduğunu, heyecanlı olup olmadığını ve hangi ağızla konuştuğunu anlamaya çalışınız.                                  |                                                                                                        |
| Yöneticilerinize haber veriniz ve amirlerinizin talimatları doğrultusunda polisi arayınız.                                                                       |                                                                                                        |

| ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME          |                          |                   |                                 |                                   |                        | TARİH  | .../.../20.. |
|---------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|--------|--------------|
|                           | DEĞERLENDİRME ALANLARI | Teorik Bilgiye Hâkimiyet | Uygulama Becerisi | Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti | Nezakat ve Görgü Kurallarına Uyma | Zamanı Etkili Kullanma | TOPLAM | ONAY (İMZA)  |
|                           | ALANLARA VERİLEN PUAN  | 20                       | 50                | 10                              | 10                                | 10                     | 100    |              |
| ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN PUAN     |                          |                   |                                 |                                   |                        |        |              |

**HAZIRLIK SORUSU**

Konaklama tesisinde tüm konukları ve çalışanları etkileyecek olağanüstü durumlar nelerdir?

**6.2. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA****6.2.1. Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Olağan Dışı Durumlar**

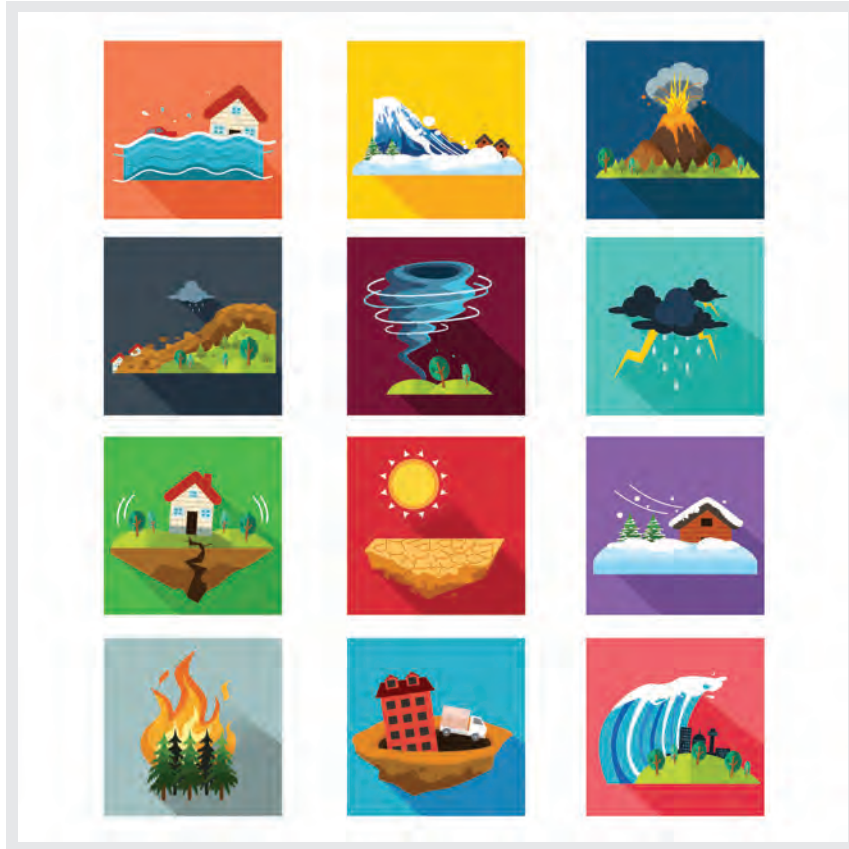
Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlar için “mücbir sebepler” anlamına gelen “force major (fors majör)” ifadesi kullanılır.

**Force major ifadesi farklı durumlar için kullanılabilir:**

- Doğal afetler (deprem, sel, olumsuz hava şartları vb.)
- Sosyal ve politik olaylar (savaş tehdidi, ayaklanma, terör olayları, grev, lokavt vb.)
- Salgın hastalıklar [insanları ve hayvanları etkileyen salgınlar (Covid-19, Sars vb.)]
- Teknolojik aksaklıklar (ulaşımda yaşanan aksaklıklar, iletişim ağının çökmesi vb.)
- Ekonomik olumsuzluklar (büyük finansal dalgalanmalar, ekonomik krizler vb.)

Krizlerin sıklığı ve bunlarla başa çıkma çabaları sonucu ortaya çıkan kurumsal öğrenme nedeniyle kriz yönetimi tekniklerini uygulamada başarı artmıştır. Hızlı ve etkili müdahalelerle krizlerin ortaya çıkmasını önlemenin ve olumsuz sonuçlarını hafifletmenin yollarını belirlemek kolaylaşmıştır.

Birçok ülkede afet veya kriz riskinin azaltılması ve bu durumların yönetimi için hükümet tarafından oluşturulmuş ulusal bir koordinasyon ekibi (kurulu) vardır (Görsel 6.2.1). Çoğu durumda sağlık, ulaşım, bayındırlık, emniyet, belediye gibi kilit kurumların temsilcileri, söz konusu bu sisteme dâhildir.



Görsel 6.2.1: Doğal afetler

**Oluşan force major durumlarda mülki idare ile ortak hareket edilerek őunlar uygulanmalıdır:**

- Öncelikle konukların temel ihtiyaçlarını gidererek konukların kendi ülkesine veya gerekirse başka bir bölgeye tahliye edilmesine yardımcı olunmalıdır.
- Kriz iletişim merkezi aracılığıyla, őeffaf ve doğru mesajlarla mevcut durum hakkında düzenli olarak güncellemeler yapılmalıdır. Raporlamalarda açıklık, őeffaflık ve doğru bilgi aktarımı çok önemlidir.
- Rezervasyonu yapılmış konukları, ülkenin krizden ya da afetten etkilenmeyen bir bölümünü ziyaret etmeye teővik etmek doğru bir davranış olacaktır.
- Konuklardan talep gelmese dahi uygun bir tarihte geri ödeme taahhüdü vermek veya alternatif bir tarihte tatil önerisi sunmak, konaklama tesisinin imajına olumlu etkileyecektir.

**6.2.2. Olağın Dışı Durumların Kayıt Altına Alınması**

Konaklama tesisinde meydana gelen her olağın dışı olayın Görsel 6.2.2'deki gibi bir form ile kaydı tutulmalıdır. Soygun, saldırı, konuk veya personel yaralanmaları, mal hasarı gibi olayların raporları ile ekipmanların tamir ve bakım kayıtlarının tümü acil eylem planı oluőturmanın önemli birer parçasıdır (Görsel 6.2.3). Bu rapor ve kayıtlar, işletmeye ait ekipmanlarda ya da teknik sistemlerde meydana gelen arızaların ve birçok farklı sorunun işletme yönetimi tarafından takip edilmesine olanak sağlar. Örneğın çoğı belediye, yangın alarm sisteminin periyodik olarak test edilmesini ve sonuçların kaydedilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu kapsamda yangın alarm sistemiyle ilgili düzenli şekilde tutulan kayıtlar, denetlemelerde işletmenin zor duruma düşmesini engelleyecektir (Görsel 6.2.4).

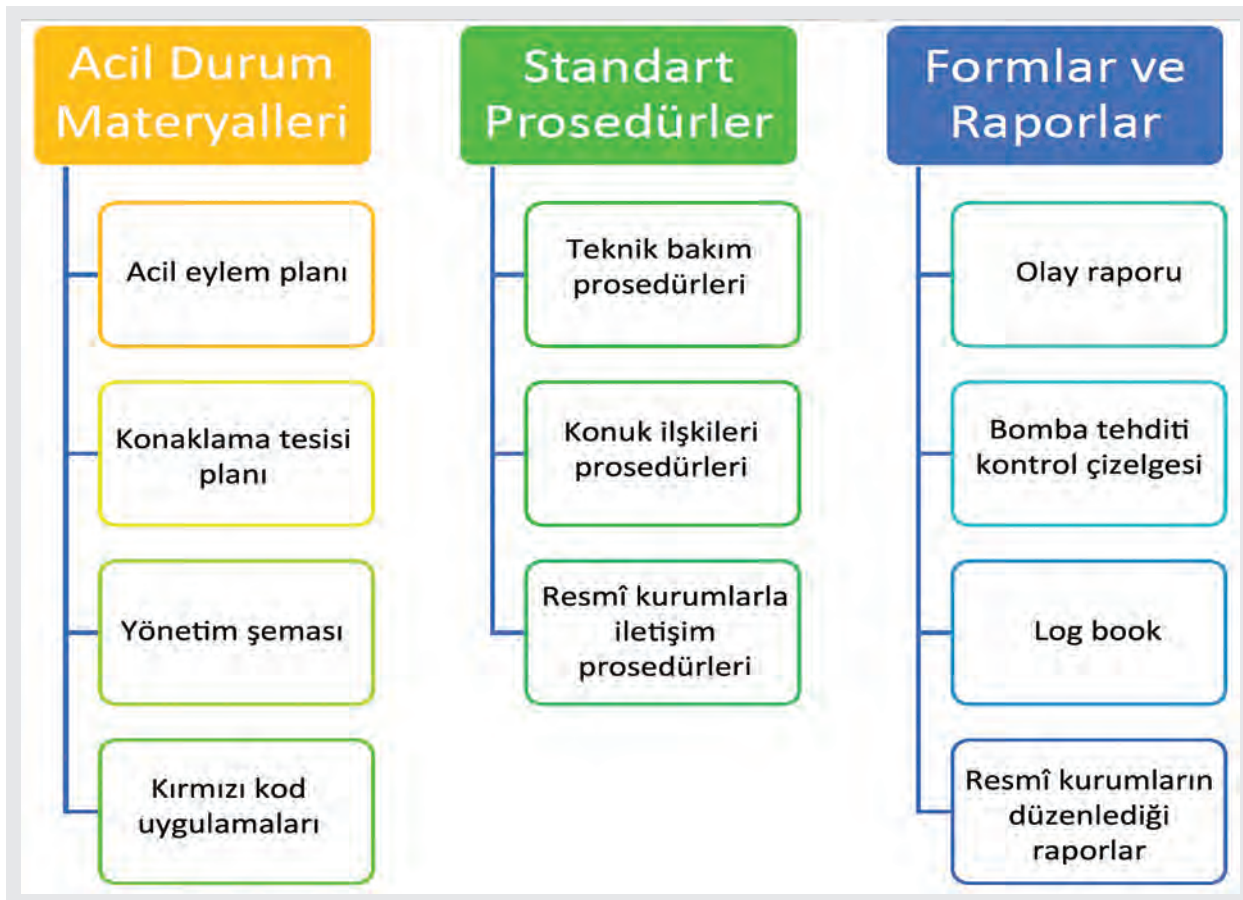
Olağın dışı durumlarda tutulan rapor ve kayıtlar, işletmenin veya konuğın sigorta talep etmesi durumunda yetkili makamlarca kanıt olarak kullanılabilir. Bunların yanı sıra kayıtlar, özellikle tesis personeline, aylar önce meydana gelmiő bir olay hakkında bilgi vermesi gereken durumlarda yarar sağlar.

|                                          |           |                            |
|------------------------------------------|-----------|----------------------------|
| İşletmenin adı                           |           | Konaklama tesisinin logosu |
| İşletmenin adresi                        |           |                            |
| İşletmenin iletişim bilgileri            |           |                            |
| <b>OLAY RAPORU</b>                       |           |                            |
| <b>OLAY ÖZETİ</b>                        |           |                            |
| RAPOR TARİHİ / ZAMANI                    | SIRA NO.: | DÜZENLEYEN                 |
| <u>Konuğın Bilgileri</u>                 |           | <u>Olayın Detayları:</u>   |
| 1. Adı Soyadı:.....                      |           | <u>Alınan Tedbirler:</u>   |
| 2. Uyuğı:.....                           |           |                            |
| 3. Passport No./ TC Kimlik No.:<br>..... |           |                            |
| 4. Doğum Yeri/Tarihi:.....               |           |                            |
| 5. Tur őirketi:.....                     |           |                            |
| 6. Tel.:.....                            |           |                            |
| 7. E-mail:.....                          |           |                            |
| 8. Oda No.:.....                         |           |                            |
| 9. Geliş Tarihi:.....                    |           |                            |
| Ayrılıő Tarihi:.....                     |           | Düzenleyen İmza:.....      |
|                                          |           | Departman Amiri İmza:..... |
|                                          |           | Genel Müdür İmza:.....     |

Görsel 6.2.2: Olay raporu formu

| Olağan Dışı Durumlarda Başvuru Tablosu |                         |                             |            |           |                              |            |           |                               |            |           |                   |
|----------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------|-----------|------------------------------|------------|-----------|-------------------------------|------------|-----------|-------------------|
| Sıra                                   | Olağan Dışı Durum       | Emniyet Güçleriyle İletişim |            |           | Sağlık Birimleriyle İletişim |            |           | İtfaiye Birimleriyle İletişim |            |           | Ek Tedbirler      |
|                                        |                         | Hemen                       | Potansiyel | Gerek Yok | Hemen                        | Potansiyel | Gerek Yok | Hemen                         | Potansiyel | Gerek Yok |                   |
| 1                                      | Silahlı Tehdit          | x                           |            |           |                              | x          |           |                               |            | x         |                   |
| 2                                      | Böcek Isırması          |                             |            | x         |                              | x          |           |                               |            | x         |                   |
| 3                                      | Bomba Tehditi           | x                           |            |           |                              | x          |           |                               | x          |           | Tahliye           |
| 4                                      | Boğulma                 |                             |            | x         |                              | x          |           |                               |            |           |                   |
| 5                                      | Sivil Karmaşa           | x                           |            |           |                              | x          |           |                               | x          |           | Sığınak - Tahliye |
| 6                                      | Hırsızlık               | x                           |            |           |                              | x          |           |                               |            | x         |                   |
| 7                                      | Ölüm                    | x                           |            |           | x                            |            |           |                               |            |           |                   |
| 8                                      | Deprem                  | x                           |            |           | x                            |            |           |                               | x          |           | Tahliye           |
| 9                                      | Patlama                 | x                           |            |           |                              | x          |           | x                             |            |           | Tahliye           |
| 10                                     | Olumsuz Hava            |                             |            | x         |                              | x          |           |                               | x          |           |                   |
| 11                                     | Yangın                  | x                           |            |           |                              | x          |           | x                             |            |           | Tahliye           |
| 12                                     | Gıda Zehirlenmesi       |                             |            | x         | x                            |            |           |                               |            | x         |                   |
| 13                                     | Kaza/Yaralanma/Hastalık |                             |            | x         |                              | x          |           |                               |            | x         |                   |
| 14                                     | Süpheli Paket           | x                           |            |           |                              | x          |           |                               | x          |           | Tahliye           |
| 15                                     | Vandalizm               | x                           |            |           |                              | x          |           |                               | x          |           | Tahliye           |
| 16                                     | Ulaşımda Aksama         |                             |            | x         |                              |            | x         |                               |            | x         |                   |
| 17                                     | Sihhi Tesisat Arıza     |                             |            | x         |                              |            | x         |                               | x          |           |                   |

Görsel 6.2.3: Olağan dışı durumlarda başvuru tablosu



Görsel 6.2.4: Olağan dışı durumlarda kullanılacak ek kaynaklar ve formlar

|                |                                                                  |                              |
|----------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA                   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>6.2.1.1. |
| KONU           | MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** Check out yapacak konuklara ait uçağın hava muhalefeti nedeniyle 12 saat gecikmeli kalkacağını öğrendiniz. Ön büro görevlisi olarak otel prosedürüne uygun şekilde konuklara yardımcı olunuz.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                              | Öneriler                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| İşletmenin doluluk durumunu kontrol ediniz. 3 gün ile 1 haftalık rezervasyon raporunu gözden geçiriniz. İşletme yetkililerini bilgilendiriniz. | İşletme prosedürüne göre hareket ediniz. Özellikle yiyecek içecek hizmetleri departmanına, konuk sayısı ve durumla ilgili bilgi veriniz. |
| Check out yapan konuklara ait bagajların bagaj odasında muhafaza edilmesini sağlayınız.                                                        |                                                                                                                                          |
| Konaklama tesisinin diğer bölümlerine bilgi veriniz.                                                                                           |                                                                                                                                          |
| Konuklara durum düzelene kadar tesis imkânlarından faydalanabilecekleri konusunda bilgi veriniz.                                               |                                                                                                                                          |
| Tesisin uygunluğuna göre isteyen konukların kalış sürelerini uzatma işlemlerini yapınız.                                                       |                                                                                                                                          |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinde yaşanabilecek olağan dışı durumlara karşı alınacak tedbirlerde önceliklidir?

- A) Konukların can ve mal güvenliği
- B) Konaklama tesisi yöneticilerinin güvenliği
- C) Konaklama tesisi personelinin güvenliği
- D) Konaklama tesisinin ekipman güvenliği
- E) Hepsi

2. Aşağıdakilerden hangisi "force major" bir durum değildir?

- A) Konaklama işletmesinin olduğu bölgede deprem olması
- B) Konaklama işletmesine ait otoparkta hırsızlık olayının yaşanması
- C) Konaklama işletmesi çalışanlarının grev yapması
- D) Konukları getiren tur şirketinin iflasını açıklaması
- E) Konaklama işletmesi yakınında patlama olması

3. Aşağıdakilerden hangisi konaklama tesislerinde olağan dışı durumlara karşı konuk güvenliği için alınan tedbirlerden biri değildir?

- A) Kapalı devre kamera sistemi
- B) Yangın alarm sistemi
- C) Elektrik jeneratörü
- D) Duman detektörü
- E) Fazladan servis personeli çalıştırma

4. Aşağıdaki durumların hangisinde konaklama tesisinin tahliyesine gerek yoktur?

- A) Deprem
- B) Hırsızlık
- C) Su baskını
- D) Terör saldırısı
- E) Yangın

**Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.**

1. Zorunlu hâllerde basını bilgilendirme işi, neden genel müdürlük tarafından görevlendirilen personel tarafından yapılmalıdır?
2. 112 Acil Servis'i aramanın gerekli olduğı hâller ve arama esnasında verilecek bilgiler nelerdir?
3. Hangi olağan dışı durumlar gerçekleştiğinde konaklama tesisinin tahliyesi gerekir?
4. Konaklama tesisinden ayrılacağı gün, kullanacağı ulaşım aracında gecikme yaşayan konuğa işletmenin yaklaşımı nasıl olmalıdır?

# ÖĞRENME BİRİMİ 7

## TELEFON HİZMETLERİ

### KONULAR

- Telefon ile iletişim
- Telefon ile gelen mesajları iletme

### TEMEL KAVRAMLAR

- Santral
- Telesekreter
- Mesaj formu
- Kodlama
- Telefon transferi
- Perdeleme yapmak

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile iletişimi sağlama
- Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile gelen mesajları iletme



## TELEFON HİZMETLERİ

### HAZIRLIK SORUSU

Konaklama işletmesinde telefon ile iletişim sayesinde hangi işler kolaylaşır?

#### 7.1. TELEFON İLE İLETİŞİM

**İletişim**, herhangi bir bilginin kaynağından başlayıp çeşitli yöntemlerle hedefe ulaşma sürecidir. Kişilerin birbirini anlayabilmeleri, iletişim sürecinin doğru bir şekilde yürütülmesine bağlıdır. İletişim sürecinin herhangi bir nedenle yanlış yönetilmesi, telefisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir. Günümüzde hayatın her alanında, iletişim kurmak için en çok kullanılan araçların başında telefon gelmektedir (Görsel 7.1.1).



Görsel 7.1.1: Telefon santral cihazı

Telefon, konaklama işletmelerinde de gerek konuklar gerekse çalışanlar arasında iletişim kurmak için kullanılan araçların başında gelir (Görsel 7.1.1). Bu nedenle konaklama işletmelerinde, telefon hizmetlerini en doğru şekilde yürütebilmek için ön büro departmanı içinde santral bölümü oluşturulmuştur.

##### 7.1.1. Konaklama İşletmelerinde Santralin Önemi

**Santral**, ön büronun bir bölümü olarak konaklama işletmesinin içinde ve dışında telefon haberleşmesini sağlayan bölümdür. Konuklar, konaklama işletmesiyle ilk iletişimini santral yoluyla gerçekleştirir. İşletme hakkındaki ilk fikirler, santral bölümünün sunduğu hizmet sayesinde edinilir.

Konuk memnuniyeti için konukların işletmede kaldıkları süre zarfında sunulan hizmetlerden faydalanması, işletme ve çevresi hakkında bilgi edinmesi, kendisine bırakılan mesajlardan zamanında ve doğru şekilde haberdar olması, istek ve şikâyetlerini uygun zamanda bildirmesi son derece önemlidir. Bunların yanı sıra, çıkış işlemleri ya da oda kontrolü gibi durumlarda konukların ön büro ofisleriyle iletişim sağlayabilmesinin işletme açısından ne kadar önemli olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Konukların işletmeyle iletişim kurması gereken süreçlerde meydana gelebilecek bir aksaklık, konunun memnuniyetsizliğine sebep olacaktır. Gereklî hâllerde hem konunun işletme ile hem de işletmenin konukla iletişim sağlayabilmesi açısından telefon hizmetleri, konaklama işletmeleri için vazgeçilmezdir.

Santral hizmetinin sunulacağı alan gürültüden uzak, personelin rahat çalışabileceği şekilde düzenlenmelidir. İşletme kapasitesinin küçük olması durumunda santral, resepsiyon deski üzerine yerleştirilerek burada hizmet verebilir. Konaklama işletmesinin kapasitesi, konumu, hizmet sunma şekli ve konuk profili; santral bölümü çalışan sayısını ve kademelendirmesini etkileyen başlıca faktörlerdir.

**Santral bölümünde, genellikle ön büro müdürüne bağlı olarak çalışan görevliler şunlardır:**

- Santral şefi [switchboard chief, telephone captain (siviçbord şef, telefon keptn)]
- Santral memuru [switchboard operator, telephone operator, santralist (siviçbord apıreytır, telefon apıreytır, santralist)]

**Santral çalışanlarının genel olarak görevleri şunlardır:**

1. İşletme içinde ve dışında gerçekleşen telefon görüşmelerini ilgililere (konuklar veya çalışanlar) aktarmak
2. Konuk memnuniyetini her zaman ön planda tutmak; sunulan hizmetler, işletme ve çevresi hakkında yöneltilen soruları yanıtlamak
3. Gelen mesajları kaydetmek ve ilgisine zamanında ulaştırmak
4. Uyandırma hizmetlerini yerine getirmek
5. Telefon görüşmelerine ait belgeleri düzenlemek ve bunların ilgili bölümlere iletilmesini sağlamak



**Görsel 7.1.2:** Santral çalışanları

**Santral çalışanlarının genel özellikleri şunlardır (Görsel7.1.2):**

1. Nezaket ve görgü kurallarını bilmek ve bunları uygulamak
2. Yabancı dilde (işletmenin konuk profili doğrultusunda en çok konuk kabul edilen ülke dillerinden en az ikisi) iletişim kurabilmek
3. Sesini iyi kullanabilmek, düzgün bir diksiyon ve güzel konuşma yeteneğine sahip olmak
4. Santral cihazı hakkında teknik bilgiye sahip olmak

| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.1.1.1. |
|----------------|----------------------|------------------------------|
| KONU           | TELEFON İLE İLETİŞİM | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon görüşmesi yapınız.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                     | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefonları seri bir şekilde açınız.                                                                  | Telefonu çalar çalmaz (15 saniye içinde) açmanız gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Doğal bir ses tonu ile konuşunuz.                                                                     | Alçak ya da çok yüksek sesle konuşmayınız. Kelimeleri yutmadan doğru telaffuz ediniz. Çok hızlı ya da çok yavaş konuşmayınız. Telefon ahizesini ağzınızdan 2-3 cm uzakta tutarak konuşunuz.                                                                                                                       |
| Kendinizi tanıtınız.                                                                                  | İşletmenizin adını, isminizi ve görevinizi karşınızdaki kişiye anlaşılır bir şekilde iletiniz.                                                                                                                                                                                                                    |
| Gülümseyerek konuşunuz.                                                                               | Gülümsemenizin ses tonunuzu olumlu yönde etkilediğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Konuşurken bir şey yiyip içmemeye özen gösteriniz.                                                    | Telefonla konuşurken bir şey yiyip içtiğinizin karşı taraftan anlaşılabileceğini ve bunun hoş karşılanmayacağını unutmayınız.                                                                                                                                                                                     |
| Telefonda konuşurken başka işle uğraşmayınız, dikkatinizi tamamen konuşmaya veriniz.                  | Konuşma sırasında başka bir iş ile ilgilenmenizin dikkatinizi dağıtacağını ve bunun konuşma sırasında önemli noktaları kaçırmanıza sebep olabileceğini unutmayınız.                                                                                                                                               |
| Karşınızdaki kişiye yapılacak iş ve işlemlerle ilgili bilgi veriniz.                                  | Telefon görüşmesinin her aşamasında, yapacak olduğunuz işlemler (aktarma, bekletme, not alma vs.) hakkında bilgilendirme yapınız.                                                                                                                                                                                 |
| Tüm mesaj ve talimatları dikkatle dinleyerek gerekli hâllerde tekrarlayıp karşınızdakine onaylatınız. | Bu tutumun karşınızdaki kişi için kendisiyle ve söyledikleriyle ne kadar ilgilendiğinizin bir göstergesi olacağını unutmayınız.                                                                                                                                                                                   |
| Telefon araması yapmadan önce görüşme ile ilgili plan yapınız.                                        | Planlı olmanın görüşmeyi yönlendirmenizi ve aktarılacakların eksiksiz biçimde iletilmesini sağlayacağını unutmayınız.                                                                                                                                                                                             |
| Bütün görüşme sırasında ve görüşme sonlandırılırken nezaket kurallarına uygun sözcükler kullanınız.   | Saygıya dayalı bir iletişimin hem kendiniz hem de işletmeniz açısından karşınızdaki kişide olumlu bir etki yaratacağını unutmayınız.<br>Bütün görüşme boyunca “iyi günler, günaydın, özür dilerim, rica ederim, lütfen, size nasıl yardımcı olabilirim” gibi ifadeleri yeri geldiğinde kullanmaktan çekinmeyiniz. |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                      |                              |
|----------------|----------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.1.1.2. |
| KONU           | TELEFON İLE İLETİŞİM | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak gelen telefonları cevaplandırınız.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefona cevap vermeden önce kaleminizi ve not kâğıdınızı hazır bulundurunuz.                                    | Görüşme sırasında not almanız gerekebileceğini unutmayınız. Karşınızdaki kişiyi beklemeye alıp kalem kâğıt aramanızın ya da gerekli bilgileri not edememenizin telafisi zor durumlara yol açabileceğini unutmayınız (Görsel 7.1.3).                                                                                                              |
| Aramanın işletme içinden mi yoksa işletme dışından mı geldiğini kontrol ederek telefonu seri bir şekilde açınız. | Telefon çalar çalmaz (en fazla 15 saniye içinde) açmalısınız. Bir gecikme olması durumunda konuktan mutlaka özür dilemelisiniz.                                                                                                                                                                                                                  |
| Doğal bir ses tonu ile konuşup karşınızdaki kişiyi selamlayınız.                                                 | Alçak ya da çok yüksek sesle konuşmayınız. Kelimeleri yutmamaya, doğru telaffuz etmeye dikkat ediniz. Çok hızlı ya da çok yavaş konuşmayınız. Telefon ahizesini ağzınızdan 2-3 cm uzakta tutarak konuşunuz. "İyi akşamlar, günaydın" gibi ifadelerle selamlama yapınız.                                                                          |
| İşletmenizi ve kendinizi tanıtırınız.                                                                            | İşletmenizin adını, isminizi ve görevinizi karşınızdaki kişiye doğru bir şekilde iletiniz.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Gülümseyerek konuşunuz.                                                                                          | Gülümsemenizin ses tonunuzu olumlu yönde etkilediğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Arayanın arama nedenini öğreniniz.                                                                               | Arayanı dikkatle dinlemenin, arama nedenini öğrenmenin ve arayanın sözünü kesmemenin son derece önemli olduğunu unutmayınız. Arayan kişinin ismini öğrenmenizin ve konuşmanın ilerleyen aşamasında kişiye ismiyle hitap etmenizin arayan kişiyi memnun edeceğini aklınızdan çıkarmayınız.                                                        |
| Dikkatinizi konuşmaya verip önemli noktaları not ediniz.                                                         | Konuşma sırasında başka bir iş ile ilgilenmenizin dikkatinizi dağıtacağını ve konuşma sırasında önemli noktaları kaçırmanıza sebep olabileceğini unutmayınız. Konuşma sırasında geçen tarih, isim, telefon numarası vb. bilgileri anında not etmenizin görüşmenin başarılı bir şekilde tamamlanması için son derece önemli olduğunu unutmayınız. |
| Telefondaki kişinin isteğini yerine getiriniz.                                                                   | Telefondaki kişinin isteğine uygun olarak mesaj alma, işletmede kalan bir konuğu bulma, bilgi verme, başka bir bölüme aktarma gibi hizmetleri işletme kurallarına uygun şekilde yerine getiriniz. Yapılacak işlem ile ilgili telefondaki kişiyi bilgilendiriniz.                                                                                 |
| Tüm mesaj ve talimatları dikkatle dinleyerek gerekli hâllerde tekrarlayıp karşınızdakine onaylatınız.            | Bu tutumun karşınızdaki kişi için kendisiyle ve söyledikleriyle ne kadar ilgilendiğinizin bir göstergesi olacağını unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                           |                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefonu kapatmadan önce karşınızdaki kişiye başka bir isteğinin olup olmadığını sorunuz. | Karşınızdaki kişinin görüşmeden beklentilerinin karşılandığından emin olmadan telefonu kapatmayınız.                       |
| “İyi günler, iyi akşamlar efendim” gibi nezaket sözcükleri ile görüşmeyi bitiriniz.       | Konuşmanın her aşamasında olduğu gibi görüşmeyi sonlandırma aşamasında da nezaket sözcüklerini kullanmaya özen gösteriniz. |
| Görüşme sonrasında yapılması gerekenleri yerine getiriniz.                                | Mesaj iletme, başka bir bölüme haber vermek vb. işlemleri vakit kaybetmeden yerine getiriniz.                              |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |



Görsel 7.1.3: Santral bölümü ve görevlisi

| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.1.1.3. |
|----------------|----------------------|------------------------------|
| KONU           | TELEFON İLE İLETİŞİM | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Telefon görüşmesi sırasında, verilen işlem basamakları doğrultusunda söylenmesi ve söylenmesi gerekenleri göz önünde bulundurarak iletişimde bulununuz.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                    | Öneriler                                                                                                                                                                             | Söylenmemesi Gerekenler                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perdeleme yaparken                   | — Kim arıyor diyeyim?<br>— Bir saniye bekler misiniz? Yerinde olup olmadığından emin değilim.<br>— Kendisi şu an ofisinde değil. Mesaj bırakmak ister miydiniz?                      | — Kimin aradığını bilmek istiyor.<br>— Ahmet Bey (ya da Azize Hanım) bugün telefonları bağlamamamı söyledi.<br>— Kendisi şu an dışarıda, daha sonra arayınız. |
| Telefon meşgulse                     | — Üzgünüm. Kendisi şu an diğer telefonla konuşuyor. Bitinceye kadar bekler miydiniz, yoksa o mu sizi arasın?<br>— Üzgünüm ama telefonu meşgul. Sizi beklemeye almamı ister miydiniz? | — Kendisi telefonla görüşüyor, ne istemiştiniz?<br>— Telefonu meşgul, tekrar arayabilir misiniz?                                                              |
| Yönetici dışarıda ise                | — Yusuf Bey bugün ofis dışında ve yarına kadar buraya döneceğini sanmıyoruz.<br>— Nazlı Hanım şu an ofisinde değil, döndüklerinde sizi aramamızı arzu eder misiniz?                  | — Yusuf Bey burada değil ve ne zaman döneceğini bilmiyorum.<br>— Nazlı Hanım'ın nerede olduğunu bilmiyorum.                                                   |
| İsim ve numaralardan emin olmak için | — İsmınızı doğru alabilmem için kodlayabilir misiniz lütfen?<br>— Numaranızı alabilir miyim lütfen?<br>— Mesajınızı mutlaka iletacağım.                                              | — Ne tuhaf bir isim. Heceler misiniz lütfen?<br>— Numaranız kendisinde var mı?<br>— Mesajınızı masasına bırakacağım.                                          |
| Beklemeye alırken                    | — Kendisi şu an ofiste değil ama buralarda bir yerde olduğundan eminim. Sizi birkaç dakikalığına beklemeye alabilir miyim?                                                           | “Lütfen bekleyin.” deyip bir şey söylemesine fırsat vermeden beklemeye almak.                                                                                 |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakət<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                      |                              |
|----------------|----------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.1.1.4. |
| KONU           | TELEFON İLE İLETİŞİM | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon görüşmesinde transfer işlemini gerçekleştiriniz.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                  | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arayan kişinin kimi ya da hangi bölümü aradığını kontrol ediniz.                                                   | Telefonda konuşma kurallarına uymaya özen gösteriniz. Arayanın kim olduğunu öğrenip not ediniz. Kişinin kimi ya da hangi bölümü aradığından emin olmak için söylenenleri tekrarlayıp karşınızdaki kişiye onaylattıktan sonra bunları not ediniz.                                                                                                                          |
| Arayan kişiye kibarca beklemesini söyleyerek kendisiyle bağlantı kurulacağını bildiriniz.                          | Perdeleme yapmanız gerekip gerekmediğini tespit ederek ona göre davranınız. “Kim arıyor diyeyim, bir saniye bekler misiniz, yerinde olup olmadığından emin değilim” gibi.                                                                                                                                                                                                 |
| Aranan dâhilî abonenin (konuk odası, çalışan ofisi vs.) telefonunu arayınız.                                       | Kiminle ya da hangi bölümle görüşmek isteniyorsa o kişinin veya bölümün dâhilî numarasını arayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aranan dâhilî abone cevap verir ve görüşmek isterse telefonu transfer ediniz.                                      | Görüşülmek istenen kişi ya da bölüme ulaşıldığında arayan kişinin görüşme talebini iletiniz. Talep kabul edilirse transfer işlemini gerçekleştiriniz.                                                                                                                                                                                                                     |
| Aranan dâhilî abone cevap vermiyor ise ilgili kişiye ulaşma yollarını deneyiniz.                                   | Aranan dâhilî abone cevap vermiyor ise arayan kişiye durumu bildiriniz. Beklemek isteyip istemediğini sorunuz. Arayan kişi beklemek istediğini belirtirse her 30 saniyede hatta geri dönüp arayan kişiyi bilgilendiriniz. Bu arada aranan kişiye ulaşma yollarını (telsiz anonsu, pageboy vb.) deneyiniz. Aranan kişiye ulaştığınızda transfer işlemini gerçekleştiriniz. |
| Aranan dâhilî abone meşgul ise arayan kişiyi bilgilendiriniz.                                                      | Aranan dâhilî abone meşgul ise arayan kişiye durumu bildiriniz. Beklemek isteyip istemediğini sorunuz. Arayan kişi beklemek istediğini belirtirse her 30 saniyede hatta geri dönüp arayan kişiyi bilgilendiriniz. Beklettiğiniz için özür dileyiniz. Aranan kişiye ait telefonun meşguliyeti bittiğinde transfer işlemini gerçekleştiriniz.                               |
| Aranan dâhilî abone görüşmeyi kabul etmez ise arayan kişiyi nezaket kuralları içerisinde kırmadan bilgilendiriniz. | Aranan dâhilî abone görüşmeyi kabul etmezse arayan kişiyi nezaket kuralları çerçevesinde bilgilendiriniz. “Aylin Hanım (ya da Nahit Bey) şu an odasında (ya da ofisinde, işletmemizde) değil, döndüklerinde sizi aramamızı ya da mesajınızı iletmemizi arzu eder misiniz?” vb.                                                                                            |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                      |                              |
|----------------|----------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.1.1.5. |
| KONU           | TELEFON İLE İLETİŞİM | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile arama yapınız.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                               | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefon görüşmesi yapmak için hazırlık yapınız.                 | Karşınızdaki kişiye söyleyeceklerinizi ve öğrenmek istediklerinizi belirleyiniz. Konuşma için kendinizi hazırlayınız. İhtiyaç duyabileceğiniz bilgilerin (kayıtlar, telefon numaraları, isimler ve sorulacak sorular vb.) yanınızda olduğundan emin olunuz.                        |
| Doğal bir ses tonu ile konuşup karşınızdaki kişiyi selamlayınız | Alçak ya da çok yüksek sesle konuşmayınız. Kelimeleri yutmadan doğru telaffuz ediniz. Çok hızlı ya da çok yavaş konuşmayınız. Telefon ahizesini ağzınızdan 2-3 cm uzakta tutunuz. "İyi akşamlar, günaydın" gibi ifadelerle selamlama yapınız.                                      |
| İşletmenizi ve kendinizi tanıtırınız.                           | İşletmenizin adını, isminizi ve görevinizi karşınızdaki kişiye mutlaka iletiniz.                                                                                                                                                                                                   |
| Gülümseyerek konuşunuz.                                         | Gülümsemenizin ses tonunuzu olumlu yönde etkilediğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                 |
| Cevapları dikkatlice dinleyiniz.                                | Konuşma sırasında yönelttiğiniz sorulara verilen cevapları dikkatle dinleyiniz. Asla karşı tarafın sözünü kesmeyiniz. Görüşme yaptığınız kişinin ismini öğrenmenin ve konuşmanın ilerleyen aşamasında kişiye ismiyle hitap etmenin iletişim açısından önemli olduğunu unutmayınız. |
| Önemli noktaları not ediniz.                                    | Konuşma sırasında başka bir iş ile ilgilenmenizin dikkatinizi dağıtacağını ve konuşma sırasında önemli noktaları kaçırmaya sebep olabileceğini unutmayınız. Konuşma sırasında geçen tarih, isim, telefon numarası vb. bilgileri anında not ediniz.                                 |
| Telefondaki kişinin verdiği bilgileri kontrol ediniz.           | Karşınızdaki kişinin verdiği bilgileri tekrar edip kişiye onaylatınız.                                                                                                                                                                                                             |
| Teşekkür ediniz.                                                | Telefon etmenizi gerektiren tüm bilgileri aldığınızdan ve iletmeniz gerekenleri söylediğinizden emin olunuz. Konuştuğunuz kişiye yapılan görüşme size zaman ayırdığı ve verdiği bilgiler için teşekkür ediniz. Telefonu önce onun kapatmasını bekleyiniz.                          |
| Görüşme sonrasında yapılması gerekenleri yerine getiriniz.      | Mesaj iletme, başka bir bölüme haber vermek gibi işlemleri vakit kaybetmeden yerine getiriniz.                                                                                                                                                                                     |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                      |                              |
|----------------|----------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ   | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.1.1.6. |
| KONU           | TELEFON İLE İLETİŞİM | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telesekretere mesaj bırakınız.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                        | Öneriler                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aradığınız telefona telesekreterin çıktığından emin olunuz.                                              | Aranılan telefon açılmadığında ve karşınıza telesekreter çıktığında kısa ve özlü bir mesaj bırakmanız gerektiğini unutmayınız.                                     |
| Telesekreterden gelen sinyal sesini dinleyiniz.                                                          | Telesekreterin sinyal sesinden sonra kayıt yapmaya başladığını unutmayınız.                                                                                        |
| Selamlayıp kendinizi tanıtırınız.                                                                        | Günün saatine uygun selamlamayı yapınız. “Günaydın, iyi günler” gibi. İşletmenizin adını, isminizi ve görevinizi belirtiniz.                                       |
| Aradığınız günü ve saati söyleyiniz.                                                                     | Telesekretere bıraktığınız mesajın ne zaman dinleneceğini bilemediğiniz için aradığınız günü ve saati söylemeniz gerektiğini unutmayınız.                          |
| Arama nedeninizi açıklayınız.                                                                            | Telefon etme amacınızı belirtmenizin aradığınız kişinin mesajı dinledikten sonraki davranışını doğrudan etkileyeceğini unutmayınız.                                |
| Arama ile ilgili bilgi verip ihtiyaç duyduğunuz soruları sorunuz.                                        | Kısa ve öz olarak iletmek istediğiniz bilgiyi aktarıp öğrenmek istediğiniz konular ile ilgili sorularınızı sorunuz.                                                |
| Mesajınız ile ilgili geri bildirim istiyorsanız uygun olduğunuz zamanı ve telefon numaranızı söyleyiniz. | İlettiğiniz bilgiler veya öğrenmek istediğiniz sorular ile ilgili size geri dönüşmesini istiyorsanız uygun olduğunuz zamanı söyleyip telefon numaranızı bırakınız. |
| Teşekkür ediniz.                                                                                         | Mesajınızı tamamladığınızdan emin olunuz. Teşekkür ederek mesajınızı sonlandırınız.                                                                                |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

## HAZIRLIK SORUSU

Konaklama işletmesi mesaj alma formunu neden kullanmalıdır?

## 7.2. TELEFON İLE GELEN MESAJLARI İLETME

## 7.2.1. Mesaj Alma

Santral bölümünün sunduğu önemli hizmetlerden birisi de mesajların alınması ve iletilmesidir (Görsel 7.2.1). **Mesaj**, aranan kişiyle doğrudan iletişim kurulamaması durumunda, sonradan iletilmek üzere alınan bilgilerdir. Mesajlar yüz yüze ya da telefon, mektup, telgraf, elektronik posta yoluyla bırakılabilir. Ne şekilde bırakılmış olmasına bakılmaksızın mesajların doğru şekilde alınması ve zamanında iletilmesi çok önemlidir. Mesajların doğru şekilde alınması ya da bırakılması için anlaşılmasında güçlük çekilen kelimelerin kodlanması istenebilir.



Görsel 7.2.1: Resepsiyon deski ve santral görevlisi

Ulusal ve uluslararası kodlama için kullanılacak kelimeler Görsel 7.2.2. ve Görsel 7.2.3'te gösterildiği gibidir:

| TÜRKİYE'DE KULLANILAN KODLAMA TABLOSU |             |
|---------------------------------------|-------------|
| A= Ankara                             | M=Malatya   |
| B=Bursa                               | N=Nevşehir  |
| C=Ceyhan                              | O=Ordu      |
| Ç=Çanakkale                           | Ö=Ödemiş    |
| D=Denizli                             | P=Polatlı   |
| E=Edirne                              | R=Rize      |
| F=Fatih                               | S=Sivas     |
| G=Giresun                             | Ş=Şile      |
| H=Hakkâri                             | T=Trabzon   |
| I=İlgaz                               | U=Uşak      |
| İ=İzmir                               | Ü=Ürgüp     |
| J=Japonya                             | V=Van       |
| K=Kayseri                             | Y=Yozgat    |
| L=Lüleburgaz                          | Z=Zonguldak |

Görsel 7.2.2: Türkiye'de kullanılan kodlama tablosu

| ULUSLARARASI KULLANILAN KODLAMA TABLOSU |              |
|-----------------------------------------|--------------|
| A=Amsterdam                             | N=New York   |
| B=Baltimore                             | O=Oslo       |
| C=Casablanca                            | P=Paris      |
| D=Denmark                               | Q=Quebeck    |
| E=Edison                                | R=Rome       |
| F=Fransa                                | S=Sandiago   |
| G=Gallipoli                             | T=Tripoli    |
| H=Havana                                | U=Upsala     |
| I=Italia                                | V=Valencia   |
| J=Jerusalem                             | W=Washington |
| K=Kilogramme                            | X=Xanthippe  |
| L=Londra                                | Y=Yokohama   |
| M=Madagaskar                            | Z=Zürich     |

Görsel 7.2.3: Uluslararası kullanılan kodlama tablosu

Yüz yüze ya da telefonla mesaj alınırken Görsel 7.2.4'te görüldüğü gibi mesaj formları kullanılmalıdır. Her işletme, şekil açısından kendine özgü mesaj formları kullanmaktadır.

**Mesaj formlarında bulunması gereken bilgiler şu şekildedir:**

- Mesajın iletileceği kişiye ait bilgiler (konuk ismi, oda numarası, personel ismi, bölümü vb.)
- Tarih, saat
- Mesaj bırakan kişiye ait bilgiler (ismi, telefon numarası, firma adı vb.)
- Mesajın hangi yolla bırakıldığı (telefon edildi, görmeye geldiler vb.)
- Bırakılan mesaj metninin yazılacağı bölüm
- Mesajı alan görevliye ait bilgiler (ismi, parafı vb.)
- Mesajın önem derecesi (acil, sürelî vb.)
- Mesajı bırakan kişinin tekrar arayıp aramayacağı

Alınan mesajların ilgisine (konuk ya da çalışanlar) zamanında iletilmesi, sunulan hizmetlerin aksamaması ve konuk memnuniyeti açısından son derece önemlidir.

|                                          |                                   |                                             |                                              |
|------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------|
| LOGO                                     |                                   | MESAJ FORMU                                 |                                              |
|                                          |                                   | TARİH: .../.../20...                        | SAAT:                                        |
|                                          |                                   | SIRA NO.:                                   |                                              |
|                                          |                                   | MESAJIN ÖNEM DERECEİ:                       |                                              |
| ARANAN KONUK:                            | KONUĞUN ODA NUMARASI:             | ARAYAN KİŞİ:                                |                                              |
| TELEFON ETTİ<br><input type="checkbox"/> | GELDİ<br><input type="checkbox"/> | TEKRAR ARAYACAK<br><input type="checkbox"/> | ARAMANIZI İSTEDİ<br><input type="checkbox"/> |
| MESAJ:                                   |                                   |                                             |                                              |
| MESAJI ALAN:                             |                                   |                                             |                                              |

Görsel 7.2.4: Örnek mesaj formu

| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ                 | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.2.1.1. |
|----------------|------------------------------------|------------------------------|
| KONU           | TELEFON İLE GELEN MESAJLARI İLETME | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Telefon görüşmesi sırasında ulusal ve uluslararası kodlama kurallarına uygun şekilde kelime kodlama işlemini uygulayınız.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem, mesaj formu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                               | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |               |                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Telefon görüşmesi sırasında kelimelerinizin doğru anlaşıldığından emin olunuz.  | Konuşma sırasında kelimelerinizin doğru anlaşıldığından emin olmadığınızda, kodlama yapmanız gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                         |               |               |                                                                                 |
| Anlaşılmadığını düşündüğünüz kelimeyi kodlayınız.                               | Yer, işletme ya da kişi isimlerini doğru olarak iletmeye özen gösteriniz.                                                                                                                                                                                                     |               |               |                                                                                 |
|                                                                                 | Kodlama yapmadan önce konuştuğunuz kişiye göre bir yöntem (ulusal ya da uluslararası) belirleyiniz.                                                                                                                                                                           |               |               |                                                                                 |
|                                                                                 | Kelimeyi doğru şekilde kodlayınız.                                                                                                                                                                                                                                            |               |               |                                                                                 |
|                                                                                 | <table> <tr> <th>Örnek: PAULLA</th><th>Örnek: ZEYNEP</th></tr> <tr> <td>P: Paris<br/>A: Amsterdam<br/>U: Upsala<br/>L: Londra<br/>L: Londra<br/>A: Amsterdam</td><td>Z: Zonguldak<br/>E: Edirne<br/>Y: Yozgat<br/>N: Nevşehir<br/>E: Edirne<br/>P: Polatlı</td></tr> </table> | Örnek: PAULLA | Örnek: ZEYNEP | P: Paris<br>A: Amsterdam<br>U: Upsala<br>L: Londra<br>L: Londra<br>A: Amsterdam |
| Örnek: PAULLA                                                                   | Örnek: ZEYNEP                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |               |                                                                                 |
| P: Paris<br>A: Amsterdam<br>U: Upsala<br>L: Londra<br>L: Londra<br>A: Amsterdam | Z: Zonguldak<br>E: Edirne<br>Y: Yozgat<br>N: Nevşehir<br>E: Edirne<br>P: Polatlı                                                                                                                                                                                              |               |               |                                                                                 |
| Yaptığınız kodlamayı, karşınızdaki kişinin tekrar edip onaylamasını sağlayınız. | Karşınızdaki kişinin kodlamayı tekrar edip onaylamasının hata riskini düşüreceğini unutmayınız.                                                                                                                                                                               |               |               |                                                                                 |
| Görüşmenizi tamamlayınız.                                                       | Telefon ile iletişim kurallarına dikkat ederek görüşmenizi tamamlayınız.                                                                                                                                                                                                      |               |               |                                                                                 |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ                 | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.2.1.2. |
|----------------|------------------------------------|------------------------------|
| KONU           | TELEFON İLE GELEN MESAJLARI İLETME | SÜRE: 10 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak mesaj alma işlemini gerçekleştiriniz.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem, mesaj formu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                              | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aranan kişiye ulaşamadığından emin olunuz.                                     | Aranan kişinin telefonu açmadığından ya da ulaşılabilir durumda olmadığından emin olunuz. Ulaşılabilir durumda olan kişi için “Bulunamadı.” ya da “Telefonu cevap vermiyor.” demenizin hem sizi hem de aranan kişiyi zor durumda bırakacağını unutmayınız.                                                                                  |
| Arayana mesaj bırakmak isteyip istemediğini sorunuz.                           | Arayan kişiye “Aradığınız kişiye ulaşamıyorum.” diyerek telefonu kapatmayınız. Aradığı kişiye ulaşamadığınızı belirterek mesaj bırakmak isteyip istemediğini mutlaka sorunuz. Özellikle yönetici konumunda olan işletme çalışanlarının aranması durumunda, arayan mesaj bırakmak istemese bile aramayı not etmeniz gerektiğini unutmayınız. |
| Mesajlar için mutlaka mesaj formu kullanınız.                                  | Mesaj formunun, çalışma alanınızda hazır olmasını sağlayınız. Yazınızın okunaklı olmasına dikkat ediniz.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mesajı forma işleyiniz.                                                        | Arayanın bırakmak istediği mesajı detaylı bir şekilde, mesajda değişiklik yapmadan yazınız. Mesaj bırakan kişinin söylediklerinden, anlamakta güçlük çektiğiniz ya da emin olmadığınız kelimeler için kişiden kodlama yapmasını isteyiniz.                                                                                                  |
| Yazdığınız mesajı tekrar edip karşınızdaki kişiye onaylatınız.                 | Mesajı tekrar edip karşınızdaki kişiye onaylatmanızın hata yapma riskini düşüreceğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Yeri geldiğinde nezaket sözcükleri (rica ederim, özür dilerim vb.) kullanınız. | Mesaj alma işlemi süresince nezaket ve görgü kurallarına uygun davranmaya özen gösteriniz.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Mesajla ilgili diğer bilgileri forma işleyiniz.                                | Mesaj formunda bulunan diğer bilgilerin (tarih, saat, mesajı kaydeden kişiye ait paraf vb.) tamamını yazınız.                                                                                                                                                                                                                               |
| Teşekkür ediniz.                                                               | Mesaj alma işlemi tamamladığınızdan emin olunuz. Teşekkür ederek mesaj alma işlemi sonlandırınız.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Mesaj formunu ilgisine ulaştırmak için işletme kurallarını uygulayınız.        | İşletmenizdeki iş akış uygulamasına göre, mesaj formunu bu işten sorumlu merkeze (mesaj dağıtım noktası) ya da personele (resepsiyonist, bellboy, pageboy vb.) iletiniz.                                                                                                                                                                    |
| Mesaj alma işlemleri sırasında kişilerin mahremiyetine özen gösteriniz.        | Bir başkasına iletilmek üzere bırakılan mesajların mesaj bırakan ve mesaj bırakılan kişi arasında kalması gerektiğini asla unutmayınız.                                                                                                                                                                                                     |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | TELEFON HİZMETLERİ                 | UYGULAMA YAPRAĞI<br>7.2.1.3. |
|----------------|------------------------------------|------------------------------|
| KONU           | TELEFON İLE GELEN MESAJLARI İLETME | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak mesajları konuklara veya departmanlara iletiniz.

**Araç Gereçler:** Telefon, kâğıt, kalem, mesaj formu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                             | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alınan mesajları sınıflandırınız.                                                                             | Alınan mesajları, iletilecek kişilere (konuk, departman sorumlusu vb.) ve acil olma derecesine (en kısa sürede, şu saatten önce ya da gün içerisinde vb.) göre gruplandırınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| İşletme iş akış düzenine göre mesajları iletmekle görevli personele mesajların ulaşmasını sağlayınız.         | İşletmenizdeki iş akış uygulamasına göre, mesaj formunu bu işten sorumlu merkeze (mesaj dağıtım noktası) ya da personele (resepsiyonist, bellboy, pageboy vb.) iletiniz.<br>Departmanlara iletilmesi gereken mesajların teslim edilmesi ile ilgili en uygun yöntemi seçiniz. (Bellboy, pageboy ile iletmek ya da telsiz anonsu en çok kullanılan yöntemlerdir.) Departmanlar için bırakılan mesajların kişiye değil, o departmana ait olduğu unutmayınız.<br>Konuklara iletilmesi gereken mesajların teslim edilmesi ile ilgili en uygun yöntemi seçiniz. (Resepsiyona bırakılması ya da bellboy, pageboy ile iletilmesi en çok kullanılan yöntemlerdir.) |
| İlgilisine iletmek üzere görevli personele teslim ettiğiniz mesajları takip amaçlı belge düzenleyiniz.        | İşletme prosedürüne uygun şekilde, ilgisine götürmekle görevli personele (bellboy, pageboy) teslim ettiğiniz mesajları kaydediniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Departmanlara ya da konuklara iletilen ve iletilmeyen mesajları kontrol ediniz.                               | İlgilisine (departmanlar ve konuklar) ulaştırılan mesajları işaretleyiniz. İletilemeyen mesajlar ile ilgili gerekenleri yapınız. (İlgilisinin odasının ve işletmenin diğer alanlarının tekrar kontrol ettirilmesi vb.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mesajların teslim işlemlerini tamamlayınız.                                                                   | Bırakılan mesajların tamamının ilgisine iletilmesini sağlayınız. Mesajların kayıtlarını yapınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Mesajları bizzat iletiyorsanız yeri geldiğinde nezaket sözcükleri (rica ederim, özür dilerim vb.) kullanınız. | Mesaj iletme işlemleri süresince nezaket ve görgü kurallarına uygun davranmaya özen gösteriniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Mesajı mutlaka sahibine iletiniz.                                                                             | İleteceğiniz mesajın, doğru kişi için bırakıldığından emin olmadan mesajı kimseye teslim etmeyiniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Mesaj alma ve iletme işlemleri sırasında kişilerin mahremiyetine özen gösteriniz.                             | Size bir başkasına iletilmek üzere bırakılan mesajların başka kişiler tarafından görülmesine dikkat ediniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi ön büronun bir bölümü olarak konaklama işletmesinin içinde ve dışında telefon haberleşmesini sağlayan bölümdür?

- A) Bilgi işlem                                      D) Santral  
B) Housekeeping                                  E) Satın alma  
C) Muhasebe

2. Aşağıdakilerden hangisi santral çalışanlarının genel özelliklerinden sayılamaz?

- A) Çok güzel, çok yakışıklı olmak  
B) Güzel konuşma yeteneğine sahip olmak  
C) Nezaket ve görgü kurallarını bilmek ve uygulamak  
D) Santral cihazı hakkında teknik bilgiye sahip olmak  
E) Yabancı dilde iletişim kurmak

3. Aşağıdakilerden hangisi santral çalışanlarının görevlerinden biri değildir?

- A) Gelen mesajları kaydetmek                                      D) Uyandırma hizmetlerini yerine getirmek  
B) İşletme ve çevresi ile ilgili soruları yanıtlamak                                      E) Yanında emanet kasa fişi bulundurmak  
C) Telefon görüşmelerine ait belgeleri düzenlemek

4. Aşağıdakilerden hangisi mesaj formlarında bulunması gereken bilgilerden biri değildir?

- A) Mesajı alan görevliye ait bilgiler                                      D) Mesajın iletileceği kişiye ait bilgiler  
B) Mesajı bırakan kişiye ait bilgiler                                      E) Mesajın önem derecesi  
C) Mesajın hangi görevli tarafından iletileceği

5. Aşağıdakilerden hangisi telefon görüşmesi sırasında kullanılması uygun olan ifadelerden biridir?

- A) Kendisi burada değil ve ne zaman döneceğini bilmiyorum.  
B) Kendisi şu an dışarıda, daha sonra arayınız.  
C) Kendisi şu an ofisinde değil. Mesaj bırakmak ister miydiniz?  
D) Kendisi telefonla görüşüyor, ne istemiştiniz?  
E) Mesajınızı masasına bırakacağım.

Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.

- Adınıza bırakılan bir mesajın zamanında teslim edilmemesi hâlinde nasıl bir tepki verirsiniz?
- Adınıza bırakılan bir mesajın başkaları tarafından okunduğunu anladığınızda neler hissedersiniz?
- Cevap vermenizin mümkün olmadığı durumlarda, telefonunuzun ısrarla çaldırılması size ne hissettirir?
- Telefona bakan görevlinin konuşmasından, aradığınız kişinin orada olmasına rağmen telefonunuza çıkmadığını anladığınızda ne hissedersiniz?
- Çalıştığınız işletmede telefona bakan görevlinin “Size telefon var.” diyerek doğrudan telefonu bağlaması, ne gibi sorunlar yaratabilir?

# ÖĞRENME BİRİMİ 8

## KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ

### KONULAR

- Kayıp ve bulunmuş eşya işlemleri
- Özel durumu olan konukların işlemleri

### TEMEL KAVRAMLAR

- Kayıp ve bulunmuş eşya
- Kayıp ve bulunmuş eşya defteri
- Eşya çıkış formu
- VIP
- Handicapped guest
- Hediye eşya
- Kayıp ve bulunmuş eşya formu
- Özel durumu olan konuk
- CIP
- Repeat guest

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapma
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel durumu olan konukların işlemlerini yapma



## KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ

### HAZIRLIK SORULARI

1. Herhangi bir eşyanızı kaybettiğiniz zaman nasıl hissedersiniz?
2. Bulduğunuz eşyayı sahibine verdiğiniz zaman nasıl bir tepkiyle karşılaşırsınız?

### 8.1. KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ

#### 8.1.1. Konaklama İşletmelerinde Kayıp ve Bulunmuş Eşyalar

Konaklama işletmeleri, konukların can ve mal güvenliği için en üst düzeyde önlemler almak zorundadır. Konukların kabulü sırasında düzenlenen giriş belgesinde, konukların kıymetli eşyalarının korunması ile ilgili hususlar belirtilir. Ayrıca konuk odalarına asılan duyurularla da konuk bilgilendirilir. Para, mücevher gibi kıymetli eşyası bulunan konukların ön büroda bulunan emanet kasalarını kullanmaları önerilir. Günümüzde, kıymetli eşyaların korunması amacıyla konuk odalarında bulunan, Görsel 8.1.1'deki gibi güvenli kasalardaha yaygın olarak kullanılmaktadır.



Görsel 8.1.1: Safe box

Konukların genellikle yanlarında bulundurdıkları cep telefonu, el çantası, cüzdan, eldiven, şapka gibi kişisel eşyalarını da zaman zaman işletmenin çeşitli bölümlerinde ya da odalarında unuttuğu görülmektedir. Bazı durumlarda konuk, herhangi bir eşyasını kaybettiğini ya da unuttuğunu kendisi fark eder ve konuyla ilgili işletme personeline haber verir. Bazı durumlarda ise personel, işletmenin herhangi bir yerinde unutulmuş ya da kaybedilmiş bir eşya bulabilir. Her iki durumda da konuklar tarafından unutilan ya da kaybedilen eşyalar için, işletme tarafından belirlenmiş işlemlerin eksiksiz olarak yerine getirilmesi çok önemlidir.

Değersiz olduğu düşünülen bir eşyanın konuk açısından çok değerli olabileceği unutulmamalıdır. Kayıp ve bulunmuş eşyaların konuğa ulaştırılması, işletmenin saygınlığı ve konuk memnuniyeti açısından son derece önemlidir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde, kayıp ve bulunmuş eşyaların kaydedildiği bir defter (manuel ya da elektronik ortamda kayıt yapılabilen) tutulmalıdır. "Kayıp ve bulunmuş eşya defteri" olarak adlandırılan bu deftere, kayıp ve bulunmuş eşyalar ayrıntıları ile kaydedilir (Görsel 8.1.2). Kayıp ve bulunmuş eşyanın konuğa ulaştırılması ile ilgili tüm işlemler bu defterden takip edilir.

Kayıp eşyası ile ilgili işletme çalışanlarına bildirimde bulunan konuklar için “kayıp ve bulunmuş eşya formu” düzenlenmelidir (Görsel 8.1.3).

**Kayıp ve bulunmuş eşya formunda şu bilgiler yer almalıdır:**

- Bildirimde bulunan konuğa ait bilgiler (ismi, telefon numarası, adresi vb.)
- Kaybedildiği bildirilen eşya ile ilgili bilgiler (cinsi, rengi, nerede kaybolduğu vb.)
- Eşyanın bulunması ve konuğa iletilmesi ile ilgili bilgiler (nerede ve kim tarafından bulunduğu, konuğa bildirilme şekli, konuğa gönderilme şekli vb.)

Bulunmuş eşyalar etiketlenmelidir. Bulunmuş eşyalar, işletme prosedüründe belirtilen bekleme süresince (genellikle 90 gün) sahibine teslim edilmek üzere, işletme içerisinde belirlenen depo ya da dolaplarda bekletilmelidir. Yasal bekleme süresinde sahibi bulunamayan değerli eşyalar, işletmeye gelir olarak kaydedilebilir. Değersiz eşyalar ise yasal bekleme süresinin sonunda, eşyayı bulan ya da kura yöntemiyle belirlenen görevliye verilebilir. Konaklama işletmeleri bu konudaki uygulamalarını personele bildirir.

Kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili yasal sorumluluk “Uluslararası Otelcilik Mevzuatı, Borçlar Kanunu ve Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik” ile düzenlenmiştir.

| KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA DEFTERİ                                 |                      |
|----------------------------------------------------------------|----------------------|
| Sıra no.:                                                      |                      |
| Eşyanın bulunduğu yer:                                         |                      |
| Eşyayı bulan şahsın adı:                                       |                      |
| Bulunan eşyanın özellikleri:                                   |                      |
| Bulunan eşyanın teslim edildiği kişinin adı, soyadı ve adresi: |                      |
| Teslim tarihi: .../.../20...                                   |                      |
| Kim tarafından teslim edildiği:                                |                      |
| Teslim edenin imzası                                           | Teslim alanın imzası |

**Görsel 8.1.2:** Örnek kayıp ve bulunan eşya defteri

| KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA FORMU                            |
|---------------------------------------------------------|
| (Bildirimi alan kişinin adı)                            |
| Konuğa aşağıdaki soruları sorunuz.                      |
| Konuğun adı soyadı:                                     |
| Telefon numarası:                                       |
| Adresi:                                                 |
| Eşyanın tanımı:                                         |
| Nerede kaybolduğu:                                      |
| Tarih: .../.../20... Saati:                             |
| Eşya bulundu:                                           |
| Eşya bulunmadı:                                         |
| Konuğa bildirildi:                                      |
| Konuğa teslim edildi:                                   |
| Teslim tarihi:                                          |
| Gönderi şekli:                                          |
| Gönderi takip numarası:                                 |
| Gönderme tarihi:                                        |
| (Lütfen bu formun bir kopyasını müdüriyete gönderiniz.) |
| Bölüm sorumlusunun imzası                               |

**Görsel 8.1.3:** Örnek kayıp ve bulunmuş eşya formu

|                |                                   |                              |
|----------------|-----------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ | UYGULAMA YAPRAĞI<br>8.1.1.1. |
| KONU           | KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ  | SÜRE: 20 dakika              |

**Görev:** Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapınız.

**Araç Gereçler:** Bulunmuş eşya defteri, kalem, bulunmuş eşya etiketi, bulunmuş eşya dolabı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                      | Öneriler                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Check out yapılan odaları kontrol ediniz.                                              | Çıkış yapılan odalarda çalışmaya başlamadan önce, odalarda konuk tarafından unutulmuş herhangi bir eşyanın olup olmadığını kontrol ediniz.                                                                                             |
| Bulunmuş eşya ile ilgili tespiti yapınız.                                              | İşletme kurallarına uygun davranmaya özen gösteriniz. Bulunmuş eşyaya dokunmadan üst yöneticiye haber veriniz. Üst yöneticiniz ile birlikte eşyanın tespitini (cinsi, rengi, bulunduğu yer vb.) yapınız.                               |
| Bulunmuş eşya ile ilgili kaydı, bulunmuş eşya defterine yapınız.                       | İşletme kurallarına göre yetki verilen konumdaysanız bulunmuş eşya ile ilgili kaydı, bulunmuş eşya defterine eksiksiz olarak yapınız.                                                                                                  |
| Bekleme süresi dolana kadar, bulunmuş eşyanın saklanması ile ilgili işlemleri yapınız. | İşletme kurallarına göre bulunmuş eşya etiketi hazırlayınız ve eşyayı, bulunmuş eşyalar için ayrılmış depo ya da dolaba yerleştiriniz.                                                                                                 |
| Bulunmuş eşyanın sahibine ulaştırılması için gerekli işlemleri yapınız.                | İşletme kurallarına göre yetki verilen konumdaysanız işletme kayıtlarından, bulunmuş eşyanın sahibi olan konunun telefon numarası, e-posta adresi ve adres bilgilerine ulaşınız.                                                       |
|                                                                                        | Bulunmuş eşyanın sahibi olan konuya haber veriniz. Konuya, bulunmuş eşyanın gönderilmesini isteyip istemediğini sorunuz. Bulunmuş eşyanın gönderilmesi ile ilgili işletme kurallarını (posta, kargo ücreti vb.) kendisine açıklayınız. |
| Bulunmuş eşya defterine teslimat bilgisini işleyiniz.                                  | Bulunmuş eşya sahibine ulaştığında bulunmuş eşya defterine teslimat bilgisini (posta, kargo gönderi belgesi) işleyiniz.                                                                                                                |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                   |                              |
|----------------|-----------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ | UYGULAMA YAPRAĞI<br>8.1.1.2. |
| KONU           | KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ  | SÜRE: 20 dakika              |

**Görev:** Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapınız.

**Araç Gereçler:** Bulunmuş eşya defteri, kalem, bulunmuş eşya etiketi, bulunmuş eşya dolabı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                               | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eşyasının kaybolduğunu bildiren konuğu dinleyiniz.              | Konuğun sakinleşmesine yardımcı olunuz. Söylediklerini dikkatli bir şekilde dinleyiniz. İşletme kurallarına göre yetkili değilseniz üst yöneticiye haber veriniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kaybolduğu bildirilen eşya ile ilgili tespiti yapınız.          | İşletme kurallarına göre yetki verilen konumdaysanız konuktan gerekli bilgileri (eşyanın cinsi, özellikleri, nerede kaybolmuş olabileceği vb.) alınız.<br>Gerekli görürseniz konunun belirttiği yeri birlikte tekrar kontrol ediniz.                                                                                                                                                                                                                           |
| Kayıp ve bulunmuş eşya formunu düzenleyerek arşivleyiniz.       | Yetki verilen konumdaysanız kaybolduğu bildirilen eşyanın bulunamaması durumunda, kayıp ve eşya formunu işletme kurallarına uygun şekilde doldurunuz.<br>İşletme kurallarına göre düzenlenen formu, eşyanın bulunması ve konuya iletilmesi sırasında kullanmak üzere arşivleyiniz.                                                                                                                                                                             |
| Kayıp eşya bulunduğunda eşyanın konuya iletilmesini sağlayınız. | Kayıp bildiriminde bulunan konuk işletmeden ayrılmışsa kayıp ve bulunmuş eşya formundan konunun telefon numarası, e-posta ve ikamet adresi bilgilerine ulaşınız.<br>İşletme kurallarına uygun olarak bulunmuş eşya etiketi hazırlayınız.<br>Kayıp bildiriminde bulunan konuya haber veriniz. Bulunmuş eşyanın gönderilmesini isteyip istemediğini sorunuz. Bulunmuş eşyanın gönderilmesi ile ilgili işletme kurallarını (posta, kargo ücreti vb.) açıklayınız. |
| Kayıp ve bulunmuş eşya formuna teslimat bilgisini işleyiniz.    | Bulunmuş eşya sahibine ulaştığında kayıp ve bulunmuş eşya formuna teslimat bilgisini (posta, kargo gönderi belgesi) işleyiniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Hediye eşya kavramından ne anlıyorsunuz?

**8.1.2. Konaklama İşletmelerinde Konuk Tarafından Verilen Hediyeler**

Konukların işletme çalışanlarına eşyalarını hediye etmeleri, oldukça sık görülen bir durumdur. Hediye edilen eşyalar için konuğun yazacağı not ya da mektuba göre Görsel 8.1.5'teki gibi "eşya çıkış formu" düzenlenir. Bu form departman müdürü tarafından imzalanır. Hediye alan personel işletmeden çıkarken eşyayı, eşya çıkış formu ile birlikte güvenlik bölümüne göstermelidir (Görsel 8.1.4). İşletme çalışanı, kontrol sonrası hediye eşyayı işletme dışına çıkarabilir.



**Görsel 8.1.4:** Güvenlik görevlisi

|                                                |                               |
|------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>İŞLETME LOGOSU</b>                          | <b>Tarih ../.../.....</b>     |
| HEDİYE EŞYAYI ÇIKARAN PERSONELİN               |                               |
| ADI VE SOYADI:.....                            |                               |
| BÖLÜMÜ:.....                                   |                               |
| ÇIKAN EŞYANIN TARİFİ VE ÇIKARILMA NEDENİ:..... |                               |
| .....                                          |                               |
| ÇIKARAN PERSONELİN<br>İMZASI                   | DEPARTMAN MÜDÜRÜNÜN<br>İMZASI |

**Görsel 8.1.5:** Örnek eşya çıkış formu

|                |                                   |                              |
|----------------|-----------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ | UYGULAMA YAPRAĞI<br>8.1.2.1. |
| KONU           | KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ  | SÜRE: 15 dakika              |

**Görev:** Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak hediye eşya işlemlerini yapınız.

**Araç Gereçler:** Hediye olabilecek eşya, kalem, eşya çıkış formu.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                      | Öneriler                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kendisine konuk tarafından hediye verildiğini söyleyen personeli dinleyiniz.                           | İşletme kurallarına göre yetki verilen konumdaysanız personelinizi dikkatlice dinleyiniz.                                                                                                                                             |
| Eşyanın konuk tarafından personele hediye olarak bırakıldığını tespit ediniz.                          | İşletme kurallarına göre yetki verilen konumdaysanız hediye ile birlikte, konuk tarafından yazılmış not veya mektubun doğruluğunu kontrol ediniz.                                                                                     |
| Personele konuk tarafından hediye edildiğinden emin olduğunuz eşya için eşya çıkış formu düzenleyiniz. | Personele konuk tarafından hediye edildiğinden emin olduğunuz eşya için eşya çıkış formu düzenleyiniz. Personele, işletmeden ayrılırken güvenlik bölümüne hediye eşyayı gösterip eşya çıkış formunu vermesi gerektiğini hatırlatınız. |
| Nezaket ve görgü kurallarına uymaya özen gösteriniz.                                                   | Sürecin her aşamasında personele nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde davranınız.                                                                                                                                                  |
| Yanıtıcı bildirimde bulunan personeli rapor ediniz.                                                    | Hediye olmadığı hâlde öyleymiş gibi gösteren ya da hediye edilenden farklı bir eşyayı çıkartmaya çalışan personeli, disiplin işlemi uygulanmak üzere üst yöneticinize bildiriniz.                                                     |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

“Özel durumu olan konuklar” ifadesinden ne anlıyorsunuz?

**8.2. ÖZEL DURUMU OLAN KONUK ÇEŞİTLERİ VE UYGULANACAK İŞLEMLER**

Konaklama işletmeleri, tüm konukların kendilerini ayrıcalıklı hissetmeleri için özen gösterir. Bunun yanında bazı konuklara, özel durumları sebebiyle diğer konuklardan farklı hizmetler sunulması gerekir. Her işletme, kendi özel konukları için farklı sınıflandırma yapabilmektedir. Konaklama işletmelerinde genel olarak **özel konuk çeşitleri** şöyle sınıflandırılır:

**VIP Konuklar:** Devlet büyükleri, alanında uzman kişiler, sanatçılar, toplum tarafından sevilip sayılan kişiler ve işletme kurallarına göre belirlenmiş şahıslar (işletme sahibi, yönetim kurulu başkanı, balayı çiftleri vb.) VIP içerisinde yer alır. Konaklama işletmelerinde “çok önemli kişi” olarak adlandırılan VIP terimi, bu konuklara uygulanacak ayrıcalıklı hizmetleri de ifade etmektedir.

**Engelli Konuklar [Handicapped Guests (Hendikeppid Gests)]:** Çeşitli bedensel engelleri bulunan konukları ifade etmektedir. Konaklama işletmeleri, yasal olarak da engelli konukların daha rahat konaklayabilmelerine imkân sağlayacak düzenlemeleri yapmak zorundadır. Bu kapsamda düzenlenen “engelli odaları [handicapped room (hendikeppid rum)]” bunlardan biridir. Engelli konuklara, hizmet sunarken ayrıcalıklı davranmak önem arz eder.

**Sık Gelen Konuklar [Repeat Guests (Rıpiit Gests)]:** Konaklama işletmesine sık gelen ve uzun süre kalan konuklardır. Konaklama işletmesi için “repeat guests” sayısının fazla olması, saygınlığın bir göstergesidir.

**CIP Konuklar [Commercially Important Person (Kımmırşili İmportant Pörsin)]:** Konaklama işletmeleri için ticari önem taşıyan konuklardır. Konaklama işletmeleri tarafından; seyahat acentesi ve tur operatörü yetkilileri, medya mensupları, ticari ilişkileri olan şirket yöneticileri gibi konuklara bu kapsamda ayrıcalıklı hizmetler sunulur.

**Hasta Konuklar:** Sürekli tedavi ve bakım ihtiyacı olan konuklar ile işletmede kaldığı süre içinde rahatsızlanan konukları ifade eder. Hasta konuklara sunulan hizmetler (refakat ya da bakım hizmeti vb.), diğer konuklara sunulan hizmetlerden farklı olmak zorundadır.

**İşletmede Kaldığı Süre İçerisinde İstenmeyen Bir Durumla Karşılaşan Konuklar:** İşletmede kaldığı süre içinde kendilerinden ya da personelden kaynaklı, maddi ya da manevi zarara uğrayan konuklardır. Örneğin eşyası kaybolan ya da yaralanan bir konuk bu kapsamda değerlendirilir. Ayrıca bulaşıcı bir hastalık ya da salgın sebebiyle işletmede karantina uygulanabilir. Bu tip olaylarla karşılaşan konuklara da ayrıcalıklı hizmetler sunulması gerekir.

Her konaklama işletmesi, kendisine göre özel durumu olan konuklar için yapılması gereken iş ve işlemleri de derecelendirmektedir. VIP konuklar için 1., 2. ve 3. derece VIP uygulamaları bu duruma örnektir. Derecelendirme sistemi ile özel durumu olan konuğa, ne gibi hizmet ve ikramların yapılacağı standartlaştırılmış olur. Derecelendirme sistemi ile özel durumu olan konuk bilgisini alan görevliler, yapmaları gerekenleri bilir. Böylece zaman ve iş gücünden tasarruf edilir.

Özel durumu olan konuklar için yapılacak işlemlerin hepsinde amaç, konunun kendisini ayrıcalıklı hissetmesini sağlamaktır. Özel durumu olan konuklar için sunulacak hizmetler şöyle sınıflandırılır:

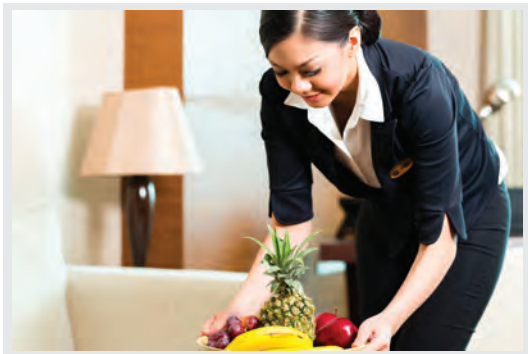
**Konuk Oda Düzeni ve Kullanılan Malzemeler İçin Yapılan İşlemler:** Konuk odalarının konuğun özel durumuna uygun hâle getirilmesi gerekir (Görsel 8.2.1). Sık gelen konuklar için mefruşat ve mobilyaların konuğun zevkine uygun şekilde düzenlenmesi (koltuk, masa, sandalye, perde vb.), VIP konuklar için daha gösterişli malzemelerin kullanılması (saten çarşaflar, özel yatak örtüleri, el dokuması halılar vb.), engelli konuklar için konukların engellerini en az hissedecekleri şekilde odanın düzenlenmesi (tekerlekli sandalyesi ile oda içerisinde rahatlıkla hareket edebilecek şekilde), hasta konuklar için uygun malzemelerin kullanılması (ortopedik yatak vb.), CIP konuklar için çalışma alanı ve ekipmanın sağlanması (çalışma masası, bilgisayar, yazıcı vb.) özel konuk kapsamında yapılan işlemlerdir.



**Görsel 8.2.1:** Özel konuklar için hazırlanmış oda

**İkramlar İçin Yapılan İşlemler:** İkramlar, konukların kendilerini ayrıcalıklı hissetmeleri için konaklama işletmelerinin en sık kullandığı yöntemlerden biridir. İkramlar, özel durumu olan konukların işletmede olmalarından duyulan memnuniyetin bir göstergesidir. Bu kapsamda odaya çiçek konulması, meyve ve içecek servisi yapılması uygun olur (Görsel 8.2.2). Özel konuklara, konaklama işletmesinin bulunduğu yöreye özgü ürünlerden oluşan hediye paketleri de hazırlanabilir.

**Konuğun Sağlığı, Güvenliği ve Rahatı İçin Yapılan İşlemler:** Konuğun talebi üzerine, engelli veya hasta konuklar için refakat hizmeti sunacak personel görevlendirilmesi yapılmaktadır (Görsel 8.2.3). Bu konuklar için “turn down (törn davn)” hizmetinin verilmesi uygun olur. Bulaşıcı hastalığı (sarılık vb.) bulunan ya da salgın hastalığa yakalandığı tespit edilen konuklar için sağlık görevlilerinin önerilerine uygun iş ve işlemler (karantina uygulaması vb.) yapılmalıdır.



**Görsel 8.2.2:** Özel konuklar için hazırlanan ikramlar



**Görsel 8.2.3:** Özel konuklar için refakat hizmeti

Özel durumu olan konuklar için yapılacak iş ve işlemlerin başarılı bir şekilde yerine getirilebilmesi için işletmenin tüm bölümlerinin iş birliği içinde olması gerekir.

|                |                                                      |                              |
|----------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ                    | UYGULAMA YAPRAĞI<br>8.2.2.1. |
| KONU           | ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR İÇİN<br>YAPILACAK İŞLEMLER | SÜRE: 40 dakika              |

**Görev:** Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel durumu olan konuğu belirleyiniz ve bu konuklar için belirlenen işlemleri yapınız.

**Araç Gereçler:** Kat hizmetleri örnek odası, özel konuklar için kullanılan yatak takımları, çalışma masası, bilgisayar, yazıcı, ikramlar.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                        | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Özel durumu olan konuk bildirimini kontrol ediniz.                                                       | İşletme kurallarını dikkate alarak özel konuk bildiriminde belirtilen konuk çeşidini (VIP, CIP, repeat guests, handicapped guests vb.) belirleyiniz.                                                                                                                      |
| Özel durumu olan konuk çeşidine uygun hazırlıkları belirleyiniz.                                         | Hangi özel durumu olan konuğa nasıl işlemler (konuk odasında yapılacak değişiklikler, oda düzenlemesinde kullanılacak malzemelerin belirlenmesi, yapılacak ikramların tespit edilmesi vb.) yapmanız gerektiğini işletme kurallarına uygun olarak belirleyiniz.            |
| Özel durumu olan konuk çeşidine uygun malzemeleri ve ikramları temin ediniz.                             | İşletme kurallarına göre depodan çıkartılması gereken malzemeleri (çalışma masası, yazıcı, saten çarşaflar, ortopedik yatak vb.) temin ediniz. Hazırlanacak ikramların (çiçek, meyve sepeti vb.) ilgili bölümlerle iş birliği içinde zamanında hazır olmasını sağlayınız. |
| Özel durumu olan konukların konaklama süresi içinde doğabilecek talepleri için personel görevlendiriniz. | Özel durumu olan konukların konaklama süresi içinde doğabilecek talepleri (refakat, turn down hizmeti vb.) için yeterli sayıda personel görevlendiriniz.                                                                                                                  |
| Özel durumu olan konukların memnuniyeti için en üst düzeyde özen gösterilmesini sağlayınız.              | Tüm bölümlerle iş birliği yapınız. Özel durumu olan konukların işletme açısından önemini unutmayınız ve bunu personele de sık sık hatırlatınız. Özel durumu olan konukların memnuniyeti için tüm personelin gereken hassasiyeti göstermesini sağlayınız.                  |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                      |                              |
|----------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ                    | UYGULAMA YAPRAĞI<br>8.2.2.2. |
| KONU           | ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR İÇİN<br>YAPILACAK İŞLEMLER | SÜRE: 40 dakika              |

**Görev:** Özel konuk bildiriminde, işletmenizin 2020 numaralı odasında konaklayacak misafir için “repeat guest” bilgisi verilmiştir. Odayı konuğun özel durumuna uygun şekilde hazırlayınız.

**Araç Gereçler:** Kat hizmetleri örnek odası, özel konuklar için kullanılan yatak takımları, çalışma masası, bilgisayar, yazıcı, ikramlar.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                          | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sık gelen konuklar için belirlenmiş işletme kurallarını kontrol ediniz.                                                    | Sık gelen konuklar için işletme kurallarına göre yapılması gereken işlemleri planlayınız.                                                                                                                                                                                              |
| İşletme kayıtlarından, sık gelen konuya ait bilgileri not ediniz.                                                          | İşletme kayıtlarında bulunan konuğun daha önceki konaklamalarında ne gibi isteklerinin (odada olmasını istediği masa, koltuk, bebek yatağı, mini barda bulundurulmasını istediği içecekler, banyosunda bulunmasını istediği marka şampuan vb.) olduğunu belirleyip bunları not ediniz. |
| Konuk odasının konuğun istek ve alışkanlıklarına uygun hâle getirilmesi için gereken araç gereç ve ikramları temin ediniz. | İşletme kurallarına uygun olarak depodan çıkartılması gereken malzemeleri temin ediniz. Hazırlanacak ikramların ilgili bölümlerle iş birliği yaparak zamanında hazır olmasını sağlayınız.                                                                                              |
| Sık gelen konuğun konaklama süresi içinde doğabilecek talepleri için gerekli önlemleri alınız.                             | Sık gelen konuğun alışkanlıklarını dikkate alınız. Konuğun konaklama süresi içinde doğabilecek taleplerini (turn down hizmeti, günlük gazete vb.) aksatmadan yerine getirmek için gerekli önlemleri (yeterli sayıda personelin görevlendirilmesi vb.) alınız.                          |
| Sık gelen konuğun işletmeden çıkışı sonrasında, kayıtlarında gerekli güncellemeleri yapınız.                               | Sık gelen konuya ait tespit edilen yeni talepleri, bir sonraki gelişinde kullanmak üzere işletme kayıtlarına ekleyerek bilgileri güncelleyiniz.                                                                                                                                        |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                      |                              |
|----------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ                    | UYGULAMA YAPRAĞI<br>8.2.2.3. |
| KONU           | ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR İÇİN<br>YAPILACAK İŞLEMLER | SÜRE: 40 dakika              |

**Görev:** Özel konuk bildiriminde, işletmenizin 5050 numaralı odasında konaklayan konunun kendi dikkatsizliği sonucunda düşerek yaralandığı ve yürüme güçlüğü çektiği belirtilmiştir. Odayı konunun özel durumuna uygun şekilde düzenleyiniz.

**Araç Gereçler:** Kat hizmetleri örnek odası, ikramlar.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                   | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konunun oda değişikliği talebi olup olmadığını kontrol ediniz.                      | Bildirimde yürüme güçlüğü çektiği belirtilen konunun giriş katında bir odaya taşınmak isteyebileceğini dikkate alınız. Oda değişikliği yapmak istemiyorsa veya verilebilecek yeni bir oda yoksa kalmakta olduğu odada gerekli düzenlemeler için planlama yapınız.                                                                                       |
| İşletme kurallarına göre ihtiyaç duyulan düzenlemeleri belirleyiniz.                | Konuk memnuniyetini sağlamak üzere konunun işletme kurallarına göre odasına konulabilecek ya da odasından çıkartılabilecek eşyaları (masa, sehpa, tekerlekli sandalye vb.) ve yapılacak ikramları belirleyip not ediniz.                                                                                                                                |
| Konuk odasının işletme kurallarına göre düzenlenmesi için gerekenleri temin ediniz. | Odanın konunun rahat hareket edebilecek hâle getirilmesi için işletme kurallarına göre gerekli malzemeleri (sehpa, tekerlekli sandalye vb.) depodan temin ediniz. Yaşanan olumsuzluk nedeniyle duyulan üzüntünün göstergesi olarak yapılacak ikramları belirleyiniz. İlgili bölümlerle iş birliği yaparak bunların zamanında hazır olmasını sağlayınız. |
| Yapılacak oda düzenlemesi için mümkünse konunun odada bulunmadığı zamanı seçiniz.   | Oda düzenlemesi için mümkünse konunun odada bulunmadığı bir zamanı seçiniz. Konuk odadayken yapılacak düzenlemelerin konuyu rahatsız edeceğini unutmayınız. Zorunluluk hâlinde konuktan özür dileyerek izin isteyiniz. Konuya, bildirmesi hâlinde isteklerini yerine getirmekten mutluluk duyacağınızı belirtiniz.                                      |
| İstenmeyen bir durumla karşılaşan konunun psikolojik durumunu dikkate alınız.       | Konunun başına gelen olay nedeniyle sinirli ya da saldırgan davranabileceğini göz önünde bulundurarak daha hassas davranmaya özen gösteriniz.                                                                                                                                                                                                           |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi “kayıp ve bulunmuş eşya formu” nda bulunması gereken bilgilerden biri değildir?  
A) Eşyanın değeri  
B) Formu düzenleme tarihi  
C) Konuğun adresi  
D) Konuğun ismi  
E) Konuğun telefon numarası
2. Konaklama işletmelerinde konuk tarafından verilen hediyeler için düzenlenen forma verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Bulunmuş eşya formu  
B) Eşya çıkış formu  
C) Kayıp ve bulunmuş eşya defteri  
D) Mesaj formu  
E) Registration form
3. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmeleri için ticari önem taşıyan konuklara verilen genel isimdir?  
A) CIP konuklar  
B) Engelli konuklar  
C) Repeat guest  
D) Sık gelen konuklar  
E) VIP konuklar
4. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerine sık gelen ve uzun süre kalan konuklara verilen isimdir?  
A) CIP konuklar  
B) Engelli konuklar  
C) Handicapped guests  
D) Repeat guests  
E) VIP konuklar
5. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinde engelli konuklara verilen isimdir?  
A) CIP konuklar  
B) Handicapped guests  
C) Repeat guests  
D) Sık gelen konuklar  
E) VIP konuklar

**Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.**

1. Konaklama işletmesinde bulunan tüm bölümlerin özel durumu olan konuklara sunulacak hizmetleri iş birliği içinde gerçekleştirmesinin önemi nedir?
2. Konaklama işletmeleri konuklarına, eşyalarının korunması ile ilgili yasal sorumluluklarını hangi yollarla bildirir?
3. Bulunan eşya ile ilgili iş ve işlemlerin işletme kurallarına uygun şekilde yerine getirilmemesi ne gibi sonuçlar doğurabilir?
4. Konaklama işletmesinde, kendi hatası sonucunda da olsa istenmeyen bir durumla karşılaşan konuklara sizce niçin ayrıcalıklı hizmet sunulur?
5. Konuk tarafından hediye edilen eşyanın yetkili kişilere bildirilerek işletme dışına çıkarılması uygulaması, personel ve işletme açısından değerlendirildiğinde hangi olumsuzlukların yaşanmasını engeller?

# ÖĞRENME BİRİMİ 9

## YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ

### KONULAR

- Yüzey ve zemin temizliği için ön hazırlık yapma
- Yüzey ve zemin temizliği yapma

### TEMEL KAVRAMLAR

- Kat hizmetleri departmanı
- Etkili hijyen
- Mermer
- Seramik

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yüzey ve zemin temizliği için ön hazırlık yapma
- Yüzey ve zemin çeşitleri
- Yüzey ve zemin çeşitlerine göre temizlik uygulamaları



## YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ

### HAZIRLIK SORUSU

Konaklama işletmeleri, yüzey ve zemin temizliğinde profesyonel olmak zorunda mıdır? Neden?

#### 9.1. YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI

İnsanlar, yaşadıkları yerlerden belirli bir süre için başka bölgelere veya ülkelere, psikolojik ve sosyokültürel ihtiyaçlarını karşılamak üzere hareket ederek konaklama işletmelerinde kalırlar. Konukların temel ihtiyaçlarından bir kısmının kat hizmetleri tarafından karşılandığı bir gerçektir (Görsel 9.1.1). İşletmenin genel alanlarında hijyenin, bakımın ve düzeninin sağlanmasında “kat hizmetleri departmanı” etkin bir işleve sahiptir. Konuk ve çalışanlar tarafından sık temas edilen yüzey ve zeminlerin temizlenerek dezenfekte edilmesi gerekir. Konaklama işletmelerinde hijyenik bir ortam sağlayabilmek için yüzey ve zemin özelliklerinin bilinmesi ve ona göre işlem uygulanması gerekir.



Görsel 9.1.1: Oda hazırlığı

##### 9.1.1. Yüzey Çeşitleri

Yüzeyler, kaplama malzemesinin tür ve özelliğine göre sınıflandırılır. Bu sınıflamaya uygun şekilde, yüzeylerin periyodik bakım ve temizliği yapılır.

**Cam Yüzeyler:** Cam; düz ve pürüzsüz yüzeyi ile temizlenmesi kolay, yapısı gereği de kimyasallara dayanıklı bir maddedir. Bu nedenle yüzeylerde çok sık kullanılan bir malzemedir. Cam yüzeye sahip dış cephelerin temizliğinde, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınması özellikle önemlidir. Dış cephe cam yüzeylerde, daha kolay bir temizlik sağladığı ve yere dökülmesi sorun arz etmediği için köpüklü ürünler kullanılır (Görsel 9.1.2). İçerideki cam yüzeylerde ise yere dökülme ve etrafı kirletme problem yaratacağı için sprey temizlik ürünleri kullanılır. Ancak sprey ile yapılacak temizlikten önce yüzeydeki kaba kirlerin toplanması gerekir. Cam yüzeylerde, özellikle son zamanlarda, nanoteknolojik kaplama malzemeleri kullanılarak kirlenme geciktirilir; yağmur suyu ile yüzeydeki kirlerin arınması sağlanır.

**Metal Yüzeyler:** Metal yüzeylerin paslanmaz türde olması önemlidir. Paslanmaz metallerde oksitlenme, yanma, çizilme olmaz. Ayrıca metaller, darbelere karşı dayanıklı olduğu için yüzeyin kullanım özelliklerini olumsuz şekilde değiştirmez. Düz ve pürüzsüz yüzeyleri ile temizlenmesi kolaydır. Leke tutmaya ve aşınmaya karşı dayanıklıdır. Metallerin periyodik olarak temizliği ve sürekli olarak pas kontrolleri yapılmalıdır. Metal yüzeylerin temizliğinde, uygun metal temizleyiciler ve koruma amaçlı metal parlaticılar kullanılır.



Görsel 9.1.2: Dış cephe cam temizliği

**Ahşap ve Ahşap Kaplı Yüzeyler:** Ahşap, sağlıklı olması ve sıcak görünümünden dolayı gerek zeminlerde gerekse diğer yüzeylerde oldukça sık kullanılan bir (Görsel 9.1.3). Doğal görünümünde cilalanarak kullanılabilirdiği gibi mat olarak da kullanılabilir. Yüzeyin özelliğine uygun bir temizlik ürünü seçilmelidir. Cilalı yüzeylerde, ahşabın cilasına zarar verecek güçlü ürünler kullanılmamalıdır. Ahşap yüzeylerin tümünde sabun bazlı ürünlerle temizlik yapılmalıdır.

**Tekstil Yüzeyler :** Yumuşak zemin tipi olarak yerleştirilen halılar, binalarda bulunan tekstil yüzeylerin en büyük, en önemli bölümünü oluşturur. Mobilya döşemeleri, perde, yatak vb. tekstil yüzeylere örnek gösterilebilir. Genel alan mekânlarında yer alan tekstillerin temizliği, kat hizmetleri tarafından yürütülür. Tekstil yüzeylerin tekstilin özelliğine göre günlük olarak bakımı ve temizliği, periyodik olarak da derin temizliği yapılmalıdır.

**Taş Yüzeyler:** Doğal taş yüzeyler ve yapay taş yüzeyler şeklinde iki grupta ele alınır.

**Elastik Yüzeyler:** Bu tarz yüzeylerde en sık PVC ve vinil kullanılmaktadır. PVC, zemin kaplama sistemlerinde en yaygın uygulamalardan biridir. PVC zemin kaplama, özellikle “dayanıklılık” ile ön plana çıkmaktadır. Vinil, doğal olmayan sentetik bir plastik türüdür. Klor ve etilenden (ham petrol ürünü) imal edilir.



Görsel 9.1.3: Otel lobisindeki ahşap yüzeyli sehpa



Görsel 9.1.4: Mop kullanan personel

### 9.1.2. Yüzey Çeşitlerine Göre Kullanılması Gereken Araç Gereçler

Temizlik faaliyetlerinin çalışanlar tarafından ya da makinelerle yürütülmesi gerekir. Temizlik araç gereçleri hem personelin daha verimli çalışmasını sağlar hem de zaman yönetimi açısından personelin işini kolaylaştırır (Görsel 9.1.4). Personel, daha az zamanda daha az emek sarf ederek daha verimli ve düzenli bir iş çıkarır (Görsel 9.1.5).

**Kat hizmetleri tarafından yürütülen temizlik işlemleri sırasında kullanılan başlıca araç gereçler şunlardır:**

- Süpürgeler
- Temizlik kovaları
- Lastikli cam silecekler
- Fırçalar
- Renk kodlu mikro fiber bezler
- Süngerler
- Moplar
- Paspas ve paspas gereçleri
- Su çekecekleri
- Kimyasal taşıma sepetleri
- Kişisel güvenlik malzemeleri ve uyarı levhaları
- Kat arabası
- Zemin yıkama makineleri
- Buhar makineleri
- Cila makineleri ve pedler
- Vakumlu makineler
- Kombiye zemin yıkama makineleri



Görsel 9.1.5: Kat hizmetleri personeli ve araç gereçleri

**HAZIRLIK SORUSU**

Bölgenizdeki konaklama işletmelerine giderek yüzey ve zemin temizliğinin nasıl yapıldığını araştırınız. Topladığınız bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

**9.2. YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ YAPMA**

Konaklama işletmelerinin bakımı açısından en geniş alana sahip ve en yoğun işlem gören bölümleri zeminlerdir. Zeminler, doğal ve yapay taş zeminler olarak sınıflandırılabilir. En çok tercih edilen taş zemin çeşitleri mermer, granit ve seramiklerdir.

**9.2.1. Mermer Zeminler**

Mermer; yer yüzünün derinliklerinde çeşitli sıcaklık ve basınç altında kimyasal ve yapısal dönüşümler sonucu meydana gelmektedir. İçindeki mineraller, mermere değişik ve damarlı bir görünüm kazandırır. Mermer yüzeylerin temizlik ve bakımında, mermere zarar verip dokusunu bozduğu için asidik ürünler kullanılmaz, alkali veya nötr ürünler tercih edilir. Düzenli aralıklarla uygulanacak mermer cilası, yüzeyin parlaklığını korumasını sağlar. Konaklama işletmesi lobilerinde, cilalanabilir niteliği ve zengin duruşundan ötürü mermer zeminler tercih edilmektedir. Mermer yüzeyler, genellikle Görsel 9.2.1'deki gibi özel olarak üretilmiş zemin yıkama makineleriyle temizlenmektedir.



**Görsel 9.2.1:** Mermer yüzey temizleme makinesi

### 9.2.2. Seramik Kaplı Zeminler

Seramik, çeşitli doğal malzemelerin (kil ve kaolen) bileşiminden oluşan topraksı yapının yüksek sıcaklıkta pişirilmesi ile elde (Görsel 9.2.2). Seramik yüzeyler su geçirmez ancak derzler geçirgen olduğu için sudan zamanla etkilenir. Ayrıca seramik, güneş ışığına ve çeşitli temizlik malzemelerine karşı en üst seviyede direnç gösterir. Hijyenik, dayanıklı ve kolay temizlenen bir ürün olmasından dolayı ıslak alanların yüzeyleri için (havuz içi ve çevresi, buhar odası, duşlar, banyo yüzeyleri vb.) çoğunlukla seramik tercih edilir.



Görsel 9.2.2: Seramik yüzey

### 9.2.3. Sentetik Kaplı Zeminler

Sentetik zeminler; selüloz, pamuk, naylon veya cam dokulara reçine emdirilerek ısı ve basınç altında üretilen maddelerden oluşur (Görsel 9.2.3). Marley, epoksil, vinil gibi türleri vardır.



Görsel 9.2.3: Sentetik kaplama

#### 9.2.4. Beton Zeminler

Beton yüzeyler, çimento ve kum karışımı ile yapılan döşeme şeklidir. İçine mermer parçalarının eklenmesiyle elde edilen mozaik döşeme şekli de kullanılmaktadır. Suya dayanıklı olduğu için ıslak zeminlerde ve dış mekânlarda kullanılır. Genellikle konaklama işletmesinin dış alanlarında, otopark zeminlerinde ve mal kabul alanlarında kullanılır (Görsel 9.2.4).

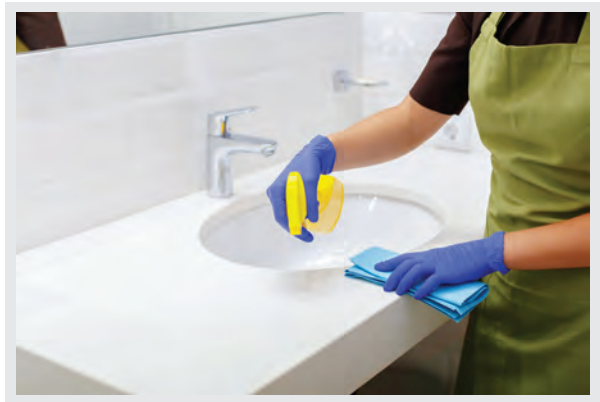


Görsel 9.2.4: Beton zeminler

Konaklama işletmelerinde yüzey ya da zeminlerin temizlik ve bakımı, acil durumlar hariç, gündüz vardiyasında veya konuk yoğunluğunun çok olduğu zamanlarda kuru mavi orlon veya mikro fiber moplar ile toz toplama şeklinde yapılmalıdır (Görsel 9.2.6). Gerekli durumlarda, nemli mop ile leke ve kirler temizlenebilir. Akşam ile gece vardiyasında veya konuk yoğunluğunun az olduğu zamanlarda ise zemin yıkama makineleri ile yıkama işlemi yapılır. Temizlik makinesi, fırçalama özelliği ile derin temizlik yaparken aynı anda su çekme özelliği ile zemini kurutur. Kat hizmetleri görevlisi, temizlik işlemlerine başlamadan önce mutlaka gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınıp alınmadığını kontrol etmelidir (Görsel 9.2.5).



Görsel 9.2.5: Kaygan zemin uyarı levhası



Görsel 9.2.6: Lavabo temizliği yapan kat hizmetleri personeli

|                |                                                       |                              |
|----------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>9.1.1.1. |
| KONU           | YÜZEY TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI VE<br>TEMİZLİK FAALİYETİ | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** İş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak cam yüzeylerin temizliği için ön hazırlık yapmak ve temizlik işlemini gerçekleştirmek.

**Araç Gereçler:** Kova, camlar için deterjan ve ılık su, pelüş ya da sünger, lastikli cam çekçeği, eldiven, teleskop sap, mikro fiber cam bezi, cam kazıyıcı.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                                                                           | Öneriler                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yapılacak işe uygun temizlik araç gereçlerini hazırlayınız.                                                                                                                                 | Kat ofisinden ya da bağlı bulunduğunuz birimden malzemeleri temin ediniz.<br>İşe başlamadan eldiven giyiniz.<br>Suyla kimyasalı gerekli ölçüde karıştırarak temizlik karışımı elde ediniz. |
| Yarım kova suya yeterli miktarda temizlik kimyasalı ilave ediniz.                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |
| Silmeye başlamadan önce çevredeki kaba kirleri temizleyiniz.                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                            |
| Önce cam yüzey üzerindeki kaba kirleri alınız.                                                                                                                                              | Tüpleri dökülmeyen, suyu iyi emen bir bez kullanınız.<br>Kirli suların çevreye damlamamasına dikkat ediniz.                                                                                |
| Varsa çerçeve ve cam önlerini siliniz.                                                                                                                                                      | Silme işlemini yukarıdan aşağıya doğru yapınız.                                                                                                                                            |
| Cam yüzeyi pelüş veya sünger yardımıyla, boş yer kalmayacak şekilde, yukarıdan aşağıya doğru köpükleyiniz.                                                                                  | Pelüşü her seferinde temizlemeye dikkat ediniz.                                                                                                                                            |
| Üstten başlayarak, cam çekçeğini soldan sağa doğru cam üzerinde sürükleyerek temizlik çözeltisini yüzeyden uzaklaştırınız. Cam kuruyana ve camda hiç iz kalamayana dek işleme devam ediniz. | Lastikli çekçek ile cam arasında boşluk kalmamasına dikkat ediniz.<br>Her defasında lastik ağzı bezle siliniz.<br>Lastiğin ulaşamadığı yerleri güderi ya da bezle kurulayınız.             |
| Kullandığınız malzemelerin temizliğini yaparak bunları teslim ediniz.                                                                                                                       | Çalışırken ve malzemeleri taşıırken ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyunuz.                                                                                                |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                       |                              |
|----------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>9.1.1.2. |
| KONU           | YÜZEY TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI VE<br>TEMİZLİK FAALİYETİ | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** İş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak tablo, kitaplık, biblo gibi nemden etkilenen yüzeylerin temizliği için ön hazırlık yapmak ve temizlik işlemini gerçekleştirmeniz.

**Araç Gereçler:** Elektrik süpürgesi, mikro fiber toz bezi, fırça, eldiven.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                         | Öneriler                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yapılacak işe uygun temizlik araç gereçlerini hazırlayınız.               | Kat ofisinden ya da bağlı bulunduğunuz birimden malzemeleri temin ediniz.<br>İşe başlamadan önce eldiven giyiniz.                                           |
| Öncelikle yüzeydeki kaba kirleri elektrik süpürgesiyle temizleyiniz.      |                                                                                                                                                             |
| Varsa çerçeve ve kenarları siliniz.                                       |                                                                                                                                                             |
| Toz bezini katlayarak çalışınız.                                          | Dikdörtgen bir bez alarak bezi önce enine ikiye katlayınız, daha sonra uzunlamasına tekrar ikiye katlayınız ve son olarak aynı şekilde bir daha katlayınız. |
| Tekniğine uygun olarak kuru toz alma işlemini yapınız.                    | Toz alma işlemini yukarıdan aşağıya doğru yapınız.<br>Toz alma işlemini dıştan içe doğru yapınız.                                                           |
| Çalışırken yüzeye hassas davranınız.                                      | Çalışırken ve malzemeleri taşıırken ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyunuz.                                                                 |
| Kullandığınız malzemelerin temizliğini yaparak malzemeleri teslim ediniz. |                                                                                                                                                             |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                       |                              |
|----------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>9.1.1.3. |
| KONU           | YÜZEY TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI VE<br>TEMİZLİK FAALİYETİ | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** İş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak plastik, metal gibi nemden etkilenmeyen yüzeylerin temizliği için ön hazırlık yapmak ve temizlik işlemini gerçekleştirmeniz.

**Araç Gereçler:** Kova, ılık su, gerekli kimyasal malzemeler, ıslak ve kuru antibakteriyel fiber bez, eldiven.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                          | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yapılacak işe uygun temizlik araç gereçlerini hazırlayınız.                                                                | Kat ofisinden ya da bağlı bulunduğunuz birimden malzemeleri temin ediniz.                                                                                                                                                                                        |
| Yarım kova suya yeterli miktarda temizlik kimyasalı ilave ediniz.                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Toz bezini katlayarak çalışınız.                                                                                           | Dikdörtgen bir bez alarak bezi önce enine ikiye katlayınız, daha sonra uzunlamasına ikiye katlayınız ve son olarak aynı şekilde bir daha katlayınız.                                                                                                             |
| Önce yüzey üzerindeki kaba kirleri alınız.                                                                                 | Tüyleri dökülmeyen, suyu iyi emen bir bez kullanınız. Kirli suların çevreye damlamamasına dikkat ediniz.                                                                                                                                                         |
| Varsa çerçeve ve kenarları nemli bezle siliniz. Tekniğine uygun olarak toz alma işlemini yapınız. Kurulama işlemi yapınız. | Tozu alınacak yüzey geniş ve yatay ise yüzeyi bölümlere ayırarak işlemi “S” şeklindeki hareketlerle yapınız. Tozu alınacak yüzey dikey ve dar ise işlemi yukarıdan aşağıya doğru yapınız. Tozu alınacak yüzey yatay ve dar ise işlemi sağdan sola doğru yapınız. |
| Kullandığınız malzemelerin temizliğini yaparak bunları teslim ediniz.                                                      | Çalışırken ve malzemeleri taşıırken ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyunuz.                                                                                                                                                                      |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                       |                              |
|----------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>9.1.1.4. |
| KONU           | YÜZEY TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI VE<br>TEMİZLİK FAALİYETİ | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** İş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak televizyon, mini bar gibi elektrikli cihazların temizliği için ön hazırlık yapmak ve temizlik işlemini gerçekleştirmeniz.

**Araç Gereçler:** Kova, ılık su, gerekli kimyasal malzemeler, ıslak ve kuru antibakteriyel fiber bez, eldiven, fırça.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yapılacak işe uygun temizlik araç gereçlerini hazırlayınız.                                                                      | Kat ofisinden ya da bağlı bulunduğunuz birimden malzemeleri temin ediniz.<br>Elektrikli araçlarda temizlik yapmadan önce cihazın fişinin çekili olduğuna emin olunuz.                                                                                                                                                         |
| Yarım kova suya yeterli miktarda deterjan ilave ediniz.                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Silmeye başlamadan önce silinecek bölgedeki kirleri süpürünüz.                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Toz bezini katlayarak çalışınız.                                                                                                 | Dikdörtgen bir bez alarak bezi önce enine ikiye katlayınız, daha sonra uzunlamasına ikiye katlayınız ve son olarak aynı şekilde bir daha katlayınız.                                                                                                                                                                          |
| Önce yüzey üzerindeki kaba kirleri alınız.                                                                                       | Tüyleri dökülmeyen, suyu iyi emen bir bez kullanınız.<br>Kullandığınız bezin çok ıslak olmamasına dikkat ediniz.<br>Mümkünse fırça yardımıyla temizliğinizi tamamlayınız.                                                                                                                                                     |
| Varsa çerçeve ve kenarları nemli bezle siliniz.<br>Tekniğine uygun olarak toz alma işlemini yapınız.<br>Kurulama işlemi yapınız. | Tozu alınacak yüzey geniş ve yatay ise yüzeyi bölümlere ayırarak işlemi "S" şeklindeki hareketlerle yapınız.<br>Tozu alınacak yüzey dikey ve dar ise işlemi yukarıdan aşağıya doğru yapınız.<br>Tozu alınacak yüzey yatay ve dar ise sağdan sola doğru yapınız.<br>Plastik yüzlerin rengi solmuşsa özel parlaticı kullanınız. |
| Kullandığınız malzemelerin temizliğini yaparak bunları teslim ediniz.                                                            | Çalışırken ve malzemeleri taşıırken ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyunuz.                                                                                                                                                                                                                                   |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                                       |                              |
|----------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>9.1.1.5. |
| KONU           | YÜZEY TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI VE<br>TEMİZLİK FAALİYETİ | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** İş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak halı kaplı zeminlerin temizliği için ön hazırlık yapmak ve temizlik işlemini gerçekleştirmek.

**Araç Gereçler:** Elektrik süpürgesi, halı yıkama makinesi, kuru köpük jeneratörü, gerekli kimyasal malzemeler, eldiven.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                          | Öneriler                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yapılacak işe uygun temizlik araç gereçlerini hazırlayınız.                                                                | Kat ofisinden ya da bağlı bulunduğunuz birimden malzemeleri temin ediniz.<br>Elektrikli araçları taşıırken hortumundan çekmeyiniz.                            |
| Temizlik yapacağınız alana malzemeleri taşıyınız. Temizliğe başlamadan önce eldiven giyiniz.                               |                                                                                                                                                               |
| Temizliğe başlamadan önce taşınabilir eşyaları kenara alınız.                                                              |                                                                                                                                                               |
| Öncelikle yüzey üzerindeki keskin ve yapışkan parçaları alınız.                                                            | Çivi, cam kırığı gibi keskin parçacıkların hortumu delebileceğini, yapışkan parçaların ise cihazın çekim gücünü azaltacağını unutmayınız.                     |
| Zemini tekniğine uygun olarak süpürünüz.                                                                                   | Sağ ayağınızın önde, cihaz kablosunun da omzunuzun üzerinden doğru arkada olmasını sağlayınız.<br>Zemini, halının dokuma istikametinin tersi yönde süpürünüz. |
| Halı yıkama makinesinin deterjan kısmından püskürtme yapınız.<br>Vakumlama kısmıyla halıdaki suyun çekilmesini sağlayınız. | Halının çok fazla ıslanmamasına dikkat ediniz.                                                                                                                |
| Kenara aldığınız eşyaları yerlerine yerleştiriniz. Elektrikli araçların fişini prizi tutarak çekiniz.                      | Cihazı açma kapama işlemini elinizle yapınız.                                                                                                                 |
| Kullandığınız malzemelerin temizliğini yaparak bunları teslim ediniz.                                                      | Çalışırken ve malzemeleri taşıırken ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyunuz.                                                                   |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ                              | UYGULAMA YAPRAĞI<br>9.1.1.6. |
|----------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|
| KONU           | ZEMİN TEMİZLİĞİ ÖN HAZIRLIĞI VE<br>TEMİZLİK FAALİYETİ | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** İş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak karo, mermer, granit gibi sert zeminlerin temizliği için ön hazırlık yapmak ve temizlik işlemini gerçekleştirmek.

**Araç Gereçler:** Paspas arabası ve paspas, ılık ve soğuk su, eldiven, cila makineleri, yıkama için fırça, cilalama ve parlatma için pedler, ıslak ve kuru mop, zemin özelliğine göre kimyasal maddeler, zemin yıkama makineleri.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                                                                          | Öneriler                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yapılacak işe uygun temizlik araç gereçlerini hazırlayınız.                                                                                                                | Kat ofisinden ya da bağlı bulunduğunuz birimden malzemeleri temin ediniz.<br>Paspas arabasının mavi kısmına su ve gerekli ölçüde temizlik malzemesi koyunuz. |
| Temizlik yapacağınız alana malzemeleri taşıyınız. Temizliğe başlamadan önce eldiven giyiniz.                                                                               |                                                                                                                                                              |
| Temizliğe başlamadan önce taşınabilir eşyaları kenara alınız.                                                                                                              |                                                                                                                                                              |
| Öncelikle yüzey üzerindeki keskin ve yapışkan parçaları alınız.<br>Çöp kovalarını boşaltınız. Çöp poşetini değiştiriniz.                                                   | Çivi, cam kırığı gibi keskin parçacıkların hortumu delebileceğini, yapışkan parçaların ise cihazın çekim gücünü azaltacağını unutmayınız.                    |
| Güvenlik tedbirlerini alınız.                                                                                                                                              | Temizlik yapılacak alana şerit çekiniz.<br>Temizlik yapılacak alana “kaygan zemin levhası” yerleştiriniz.                                                    |
| Zemini mop, süpürge veya faraş yardımıyla süpürünüz.                                                                                                                       | Zemindeki kaba kirlerin alınmasını sağlayınız.                                                                                                               |
| Paspası temiz su kısmında ıslatınız ve paspastaki fazla suyu sıkınız.<br>Zeminde ağır kirler olması durumunda fırça kullanınız.<br>Zemini paspas veya mop ile kurulayınız. | Temizliği “çıkışa en uzak noktadan çıkışa doğru” yapınız.<br>Temizlenecek alan geniş ise alanı bölümlere ayırarak “S” metoduyla işlemi gerçekleştiriniz.     |
| Kenara aldığınız eşyaları yerine yerleştiriniz.                                                                                                                            | Güvenlik malzemelerini toplayınız.                                                                                                                           |
| Kullandığınız malzemelerin temizliğini yaparak bunları teslim ediniz.                                                                                                      | Çalışırken ve malzemeleri taşıırken ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyunuz.                                                                  |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

| ÖĞRENME BİRİMİ | YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ     | UYGULAMA YAPRAĞI<br>9.1.1.7. |
|----------------|------------------------------|------------------------------|
| KONU           | MALZEMELERİN TASNİFİNİ YAPMA | SÜRE: 30 dakika              |

**Görev:** İş sağlığı ve güvenliği doğrultusunda, ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yüzey ve zemin temizliğinde kullanılan malzemelerin tasnifini gerçekleştiriniz.

**Araç Gereçler:** Paspas arabası, paspas, eldiven, cila makineleri, yıkama için fırça, cilalama ve parlatma için pedler, moplar, zemin özelliğine göre kimyasal maddeler, zemin yıkama makineleri, renk kodlu mikro fiber bezler, cam silme sıvısı, cam kazıyıcı, teleskopik saplar.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                               | Öneriler                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temizlik işlemi bittikten sonra iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak malzemeleri ilgili alana taşıyınız. | Çalışırken ve malzemeleri taşıırken ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyunuz. |
|                                                                                                                 | Malzemeleri türlerine göre ayırınız.                                                        |
|                                                                                                                 | Kirli olan malzemelerin temizlenmesini sağlayınız.                                          |
|                                                                                                                 | Islak ve nemli malzemeler için kurutma işlemi yapınız.                                      |
| Türlerine göre ayrılmış malzemeleri yerlerine yerleştiriniz.                                                    | Malzemeleri kendi alanlarına göre düzgün bir şekilde yerleştiriniz.                         |
|                                                                                                                 | Açıkta kimyasal bırakmayınız ve kimyasal içeren kapların mutlaka kapaklarını kapatınız.     |
|                                                                                                                 | Islak malzemeler ile kuru malzemeleri kesinlikle aynı yere koymayınız.                      |
|                                                                                                                 | Paspas arabasında kova içinde su bırakmayınız.                                              |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

**1. Aşağıdakilerden hangisi yüksek olan dış cephe cam yüzeylerin temizliğinde dikkat edilmesi gerekenlerin başında gelir?**

- A) İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymak
- B) Yüzey özelliklerini bilmek
- C) Zemin özelliklerini bilmek
- D) Günlük bakım yapmak
- E) Önce kaba kirleri almak

**2. İç cephe cam yüzeylerin temizliğinde aşağıdaki ürünlerden hangisini tercih etmek uygun olur?**

- A) Çamaşır suyu
- B) Toz bezi
- C) Sprey temizlik ürünleri
- D) Köpüklü ürünler
- E) Saf su

**3. Aşağıdakilerden hangisi metal yüzeylerin temizlik ve bakımı için doğru bir bilgidir?**

- A) Metal yüzeyler yılda bir kez temizlenmelidir.
- B) Metal yüzeylerin temizliğinde su kullanılmalıdır.
- C) Metal yüzeylerin temizliğinde kimyasallar kullanılmalıdır.
- D) Metal yüzeylerin sürekli olarak pas kontrolleri yapılmalıdır.
- E) Metal yüzeylerin temizliğinde köpüklü ürünler tercih edilmelidir.

**4. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetlerinde yürütülen temizlik işlemleri sırasında kullanılan araç gereçlerden biri değildir?**

- A) Süpürgeler    B) Fırçalar    C) Renk kodlu mikro fiber bezler    D) Bellboy arabası    E) Kat arabası

I. Temizlik malzemelerinin temini

II. Yüzeydeki kaba kirlerin alınması

III. Kimyasalların suyla karıştırılması

IV. Kullanılan malzemelerin temiz bir şekilde teslim edilmesi

V. Silme işleminin üstten başlayarak soldan sağa doğru yapılması

**5. Yukarıda cam yüzeylerin temizliği ile ilgili numaralandırılan işlem basamakları, aşağıdakilerin hangisinde doğru sırayla verilmiştir?**

- A) I-II-III-IV-V    B) II-I-III-IV-V    C) I-III-II-V-IV    D) IV-I-II-III -V    E) II-III-I-IV-V

# ÖĞRENME BİRİMİ 10

## ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK

### KONULAR

- Yetişkin animasyon uygulamalarına hazırlık
- Gençlik animasyon uygulamalarına hazırlık
- Animasyon aktivite programlarına hazırlık

### TEMEL KAVRAMLAR

- Animasyon
- Animasyon alanı
- Animasyon ekipmanı
- Gençlik kulübü
- Animasyon aktivite programı
- Animasyon aktivite planı

### BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivitenin türüne göre yetişkin animasyon uygulamalarına hazırlık yapma
- Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivitenin türüne göre gençlik kulübü uygulamalarına hazırlık yapma
- Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivitenin türüne göre animasyon aktivite programlarına hazırlık yapma



## ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK

### HAZIRLIK SORULARI

1. İnsanlar boş zamanlarında neler yapar?
2. Konaklama işletmelerinde konuklara yönelik boş zaman etkinlikleri düzenlenmesinin amacı nedir?

### 10.1. YETİŞKİN ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK

#### 10.1.1. Animasyonun Tanımı ve Önemi

Animasyon, turizm işletmeleri tarafından konukların boş zamanlarını değerlendirebilmeleri amacıyla düzenlenen ve gönüllü katılımın esas olduğu faaliyetlerdir. Konukların özellikle tatil amaçlı konaklamalardaki öncelikli ölçütlerinin işletmenin yiyecek içecek hizmetleri ile fiziki imkânları olduğu gözlenmektedir. Ancak tatil sonrası yaptıkları değerlendirmelerde en çok tatil süresince katıldıkları aktivitelerden ve eğlencelerden bahsettikleri görülmektedir.

Özellikle tatil amaçlı konaklamalarda konuk memnuniyeti sağlamak üzere, konuklara bütün bir yılın stres ve yorgunluğunu atabilecekleri, sosyalleşebilecekleri ortamların sağlanması son derece önemlidir. Konaklama işletmeleri tarafından sunulan animasyon hizmetleri, konuklara bu imkânı sağlamaktadır.

**Animasyon hizmetlerinin işletmeye faydaları şöyle sıralanabilir:**

- İşletme imajı olumlu yönde etkilenir.
- Satışların artması nedeniyle işletmenin geliri artar.
- Konuğun işletmede kalma süresi uzar.
- İşletmenin çekiciliğini arttığı için işletmenin konuk tercihlerinde avantajlı olmasını sağlar.
- İşletme tanıtımına katkı sağlar.
- Konukların kendilerini rahat ve mutlu hissetmelerini sağlayarak konuk memnuniyeti oluşturur.

Animasyon hizmetlerinin, kültürel yakınlaşmayı sağlamadaki ve ülke tanıtımındaki etkisi ile ekonomiye katkısı dikkate alındığında ülke açısından da önemli bir işlevi olduğu söylenebilir.

#### 10.1.2. Animasyon Çeşitleri

Konaklama işletmelerinde sunulan animasyon hizmetleri, niteliklerine ve faaliyet türlerine göre iki grupta incelenebilir:

##### Niteliksel Açıdan Animasyon Çeşitleri

1. Mekânsal Açıdan Animasyon  
Açık Alan Animasyonu: Yürüyüş, bisiklet, plaj etkinlikleri vb (Görsel 10.1.1).  
Kapalı Alan Animasyonu: Kutlamalar, toplantılar vb.
2. Katılım Şekline Göre Animasyon  
Etken Animasyon: Konukların aktif olarak katıldıkları etkinliklerdir.  
Edilgen Animasyon: Konukların izleyici olarak katıldıkları etkinliklerdir.



Görsel 10.1.1: Açık alan animasyonu

### 3. Katılımcı Sayısına Göre Animasyon

Bireysel Animasyon: Konukların tek başına yapabileceği etkinliklerdir.

Grup Animasyonu: Konukların grup olarak katılabileceği etkinliklerdir.

### 4. Katılımcıların Yaşlarına Göre Animasyon

Çocuk Animasyonu: 0 ila 11 yaş arası konukların katılabileceği etkinliklerdir. Kurabiye süsleme, top havuzu ve resim atölyesinde yapılan yaşlarına uygun aktiviteler vb.

Gençlik Animasyonu: 11 ila 18 yaş arası konukların katılabileceği etkinliklerdir. Spor, oyun etkinlikleri, temalı partiler vb.

Yetişkin Animasyonu: 18 ila 65 yaş arası konukların katılabileceği etkinliklerdir. Havuz ve plaj etkinlikleri, gösteriler, sportif faaliyetler vb.

Üçüncü Kuşak Animasyonu: 65 yaş üstü konukların katılabileceği etkinliklerdir. Hobi alanı etkinlikleri, masa oyunları, kültürel etkinlikler vb.

### 5. Fonksiyonel Açısından Animasyon

Ticari Animasyon: Ücret karşılığı drama vb. dersi alma, spor karşılaşmalarına gitme vb.

Estetik Animasyon: Resim yapma yarışmaları vb.

Sosyal Animasyon: Plaj partisi vb.

Fiziksel Animasyon: Spor içerikli etkinlikler vb.

Sanatsal Animasyon: Tiyatro, bale gösterisi vb.

Kültürel Animasyon: Sergi ve festivallere katılma vb.

### Faaliyet Türüne Göre Animasyon Çeşitleri

1. Sportif Animasyon: Su sporları ve oyunları, plaj voleybolu vb.

2. Sosyo-Kültürel Animasyon: Çevre gezileri, eğlence geceleri, halk dansları vb.

3. Sağlıklı Yaşam Animasyonu: Doğa yürüyüşleri, bisiklet turları vb.

4. Seyahat Animasyonu: Yolculuk sırasında şarkı söyleme, fıkra anlatma vb.

Konaklama işletmeleri; animasyon bölümü personel sayısını ve kademelerini (animasyon müdürü, su sporları animatörü, ışık ve ses sorumlusu, kostüm sorumlusu, makyöz, makyör vb.) belirlerken tesis kapasitesi, tesisin fiziki imkânları (açık ve kapalı havuzlar, spor alanları, oyun parkları vb.), konuk profili gibi hususları göz önünde bulundurur. Animasyon bölümü görevlisinin nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konuklara karşı samimi davranışlar sergilemesi gerekir. Ancak bu samimiyet, konuk personel ilişkisi sınırı içinde kalmalıdır.

#### 10.1.3. Animasyon Çeşitlerine Göre Kullanılacak Ekipmanlar

Animasyon hizmetlerinin hazırlanması ve sunumu sırasında çok çeşitli alan ve ekipman kullanılabilir. İşletmede bulunan havuz, plaj, tenis kortu ve amfi tiyatro gibi yerler animasyon hizmetlerinde kullanılan alanlar için; bu alanlarda bulunan spor araçları, ses ve ışık sistemleri ise animasyon hizmetlerinde kullanılan ekipmanlar için ilk akla gelenler olabilir. Ancak yerine göre lobi, animasyon hizmetleri için sunum alanı olarak kullanılabilirken bir el süpürgesi de ekipman olarak değerlendirilebilir.

**Genel olarak kullanılan aktivite alanları şunlardır:**

- Havuzlar, su parkları [aquapark (akuapark)]
- Plajlar
- Golf, tenis, atıcılık gibi özel ilgi duyulan spor alanları
- Dart, bilardo, masa tenisi vb. için düzenlenmiş oyun alanları
- Seramik, cam, halı, resim atölyeleri gibi hobi alanları
- Çeşitli gösteriler için kullanılan sahneler
- Çocuk kulübü
- Havuz kenarı, amfi tiyatro gibi yerlerde bulunan ışık, ses kabinleri
- Sağlıklı yaşam merkezleri (spa)
- Animasyon masası olarak adlandırılan ve konukların ihtiyaç duyabilecekleri spor malzemeleri (tenis raketi, tenis topu vb.) ile oyun malzemelerinin (satranç, tavla vb.) bulunduğu yerler

**Animasyon Alanında Kullanılan Ekipmanlar:** Konaklama işletmesinde sunulan animasyon hizmetlerinin çeşitliliğine göre, kullanılan ekipmanlar da farklılık gösterir. Animasyon hizmetlerinin hazırlanması ve sunumunda, faaliyet alanlarına göre kullanılan başlıca ekipmanlar şöyle sıralanabilir:

- Havuzlarda; çeşitli toplar, çeşitli boylarda sörf tahtaları, makarna ya da sosis olarak adlandırılan köpükten yapılmış malzemeler, dubalar, can simitleri, güvenlik uyarı levhaları ile yapılacak etkinliğe göre hazırlanacak malzemeler kullanılmaktadır.
- Plajlarda; voleybol topları, voleybol ağı ve direkleri, düdükler, halat ve ipler, diskler, güvenlik şeritleri, etkinliğin özelliğine uygun hazırlanmış tabelalar, deniz bisikleti, kano vb. araç gereç ve malzemeler kullanılmaktadır.
- Golf, tenis gibi özel spor alanlarında; golf sopaları, topları, eldivenleri ve arabası, tenis raketleri ve topları, atış poligonları gibi yapılmak istenen spor etkinliğine uygun araç gereç ve ekipmanlar ile güvenlik önlemlerine ait tabelalar kullanılmaktadır.
- Çeşitli oyun alanlarında; dart tahtaları ve okları, masa tenisi masası, topları ve raketleri, bilardo masası, topları ve istekası vb. ile yapılacak etkinlikte kullanılacak oyunlara ait araç gereçler kullanılmaktadır.
- Hobi alanlarında; seramik şekillendirme tezgâhları, kilim dokuma tezgâhları, bunların yapımında gereken iplik ya da seramik hamuru gibi temel malzemeler, resim atölyesinde şövale, tuval ve boyalar ile çok çeşitli hobilerden işletmede sunulacak olanlara ait araç gereç ve ekipmanlar kullanılmaktadır.
- Gösterilerde kullanılan sahne için; sahne arkasında dolaplar, askılar, kostümler, aksesuarlar, makyaj masası ve makyaj malzemeleri, peruk ve şapkalar kullanılmaktadır. Sahnede ise dekorlar, ışık ve ses sistemleri için kullanılan araç gereçler (mikrofonlar, takip spotları, sis makineleri vb.) ile güvenlik önlemleri için gerekli olan ekipmanlar kullanılmaktadır.
- Çocuk kulübünde; çocukların boylarına uygun masa ve sandalyeler, yer minderleri, çeşitli renklerde kâğıtlar, boyama kalemleri, parmak boyları, oyun hamurları, ses sistemleri, oyun blokları, çeşitli maske ve kostümler iç mekânlarda kullanılabilir (Görsel 10.1.2). Kum havuzu, çocuk parkı ekipmanları (kaydırak, salıncak vb.) çeşitli büyüklükte toplar, ritim çalgıları da dış mekânlarda kullanılmaktadır.



Görsel 10.1.2: Çocuk kulübü

- Ses ve ışık kabinlerinde; hoparlörler, mikrofonlar, kulaklıklar, ses ve ışık efekt cihazları, spotlar, sis, kar ya da köpük makineleri kullanılmaktadır.
- Sağlıklı yaşam merkezlerinde (spa); egzersiz minderleri, çeşitli spor araç gereçleri, koşu bantları, müzik yayını sistemleri, masaj malzemeleri, sauna donanımları ile güvenlik önlemleri için gerekli ekipmanlar bulunmaktadır.
- Animasyon masasında; tavla, satranç gibi oyunlar için araç gereçler ile futbol, voleybol, basketbol topları gibi malzemeler bulunmaktadır.
- Bütün bunların yanında, animasyon faaliyetlerini konuklara anlık bildirebilmek için işletmenin her yerinden duyulabilen ses yayın sistemine ihtiyaç vardır. Ayrıca günlük ve haftalık hazırlanan animasyon programlarını ya da özel günler (bayram, yılbaşı vb.) için planlanan konser, sirk gösterileri gibi etkinlikleri konuklara duyurabilmek için kullanılan ilan panoları ve ekranları da oldukça önemli ekipmanlardır.

Animasyon faaliyetlerinde hem konuklar hem de personel için güvenlik önlemleri en üst seviyede tutulmalıdır. Animasyon etkinlikleri, konukların eğlenceli vakit geçirmelerini sağlar ancak bazı etkinlikler beraberinde birtakım risker de taşır (Görsel 10.1.3). Konuklara katılmak istedikleri faaliyetin alınan tüm önlemlere rağmen riskli yönleri olup olmadığı açıklanmalıdır. Animasyon personeline, genel iş sağlığı ve güvenliği eğitiminin yanı sıra her faaliyet için gerekli olan güvenlik önlemleri eğitimi de verilmelidir.



Görsel 10.1.3: Animasyon etkinlikleri konukların eğlenceli vakit geçirmelerini sağlar.

|                |                                   |                               |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK | UYGULAMA YAPRAĞI<br>10.1.3.1. |
| KONU           | ANİMASYON GÖRSELLERİ HAZIRLAMA    | SÜRE: 40 dakika               |

**Görev:** Konaklama tesisi animasyon programında yer alan faaliyetin konuklara duyurulması için görsel (afiş, broşür, pano) hazırlayınız.

**Araç Gereçler:** Bilgisayar, yazıcı, çeşitli renk ve büyüklükte kâğıt, karton, kamera, pano, dijital ekran.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                        | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Animasyon faaliyetinin konuklara duyurulması için kullanılacak materyali belirleyiniz.                                   | Animasyon programında yer alan faaliyetin konuklara duyurulması amacıyla broşür, afiş, tanıtım panoları veya dijital ekranları kullanabileceğinizi hatırlayınız. Hangi yöntemi kullanacağınızı seçiniz.                                                                                |
| Animasyon faaliyetinin konuklara duyurulmasında kullanılacak yöntem için gerekli araç gereç ve dokümanları hazırlayınız. | Animasyon faaliyetini en iyi şekilde tanıttak fotoğraf, video, bilgilendirme yazıları gibi araçları belirleyiniz.<br>Fotoğraf, video, bilgilendirme yazılarından hangilerinin hangi tanıtım aracında (broşür, afiş, pano, dijital ekran vb.) kullanılacağını belirleyiniz.             |
| Hazırlanacak görselin dikkat çekmesini ve ilgi uyandırmasını sağlayınız.                                                 | Animasyon faaliyeti için düzenlenecek görsellerin konukların dikkatini çekmek ve konuklarda ilgi uyandırmak amacıyla hazırlandığını unutmayınız. Bu amaçla kullanılacak materyallerin (kâğıt, resim yazı vb.) göz alıcı renk ve özellikte olmasına dikkat ediniz.                      |
| Hazırlanacak görselin hedef kitlesini dikkate alınız                                                                     | Animasyon faaliyetinin hedef kitlesinin (çocuklar, gençler, yetişkinler) materyal seçiminde etkili olduğunu unutmayınız. Görsel içeriğinde yeterli bilgilendirmenin (faaliyetin içeriği, yeri, tarihi, saati, ödülleri ile sağlık ve güvenlik uyarıları vb.) olmasına özen gösteriniz. |
| Uygun tekniği kullanarak görseli hazırlayınız.                                                                           | Uygun tekniği kullanarak (bilgisayar, baskı araçları, cd kaydı vb.) animasyon görselini (afiş, broşür, dijital ekran vb.) hazırlayınız.                                                                                                                                                |
| Hazırlanan görselin “animasyon bölüm yetkilisi” nin onayını alarak konuklara ulaşmasını sağlayınız.                      | Hazırlanan animasyon görseli ile ilgili son kararı verecek olan kişinin animasyon bölüm yetkilisi olduğunu unutmayınız. Yetkilinin onayını aldıktan sonra görselin konuklara ulaşmasını sağlayınız.                                                                                    |
| Hazırlanan görselin konuklar üzerindeki etkisini gözlemleyip değerlendiriniz.                                            | Daha sonraki çalışmalarınızda faydalanmak üzere, hazırladığınız görselin konuklar üzerindeki etkisini değerlendirmenin önemli olduğunu unutmayınız. Animasyon faaliyetine katılan konuk sayısının yapılacak değerlendirmenin en önemli göstergesi olduğunu hatırlayınız.               |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                   |                               |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK | UYGULAMA YAPRAĞI<br>10.1.3.2. |
| KONU           | ANİMASYON GÖRSELLERİ HAZIRLAMA    | SÜRE: 40 dakika               |

**Görev:** Sahnede sunulması gereken animasyon faaliyeti için sahne hazırlığı yapınız.

**Araç Gereçler:** Temizlik malzemeleri, iş sağlığı ve güvenliği araç gereçleri, animasyon faaliyetine uygun materyal ve donanımlar (dekor, ışık, ses vb.).

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                    | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Animasyon faaliyeti için hangi alanın kullanılacağını belirleyiniz.                                  | Katılacak konuk sayısını, animasyon faaliyetinin yapısını ve teknik donanımın uygun olup olmadığını göz önünde bulundurarak kullanılacak sahneyi belirleyiniz.                                                                                                                                      |
| Animasyon faaliyeti için gerekli hazırlıkları gözden geçirip ihtiyaçlarınızı belirleyiniz.           | Sahne düzenlemesi için gerekli temizlik, düzenleme, teknik destek gibi hizmetleri yerine getirebilecek sayıda ve özellikle personel ihtiyacını belirleyiniz. Belirlenen personelden animasyon bölümü dışında olanlar (kat hizmetleri, teknik servis vb.) için görevlendirme yapılmasını sağlayınız. |
|                                                                                                      | Sahne düzenlemesi için gerekli temizlik, düzenleme ve güvenlik amaçlı araç gereç ile teknik donanım ihtiyacını belirleyiniz. Bunları temin ederek animasyon faaliyetinin sunulacağı sahneye getirilmesini sağlayınız.                                                                               |
| Sahne hazırlıkları için gerekli iş güvenliği önlemlerinin alındığından emin olunuz.                  | Çalışma sırasında meydana gelebilecek iş kazalarını önlemek amacıyla personeli bilgilendiriniz. İkaz ve uyarı levhalarının yerleştirilmesini ve personelin kendi güvenlikleri için gerekli ekipmanı (maske, eldiven, kask vb.) kullanmasını sağlayınız.                                             |
| Hazırlıkları tamamlanan sahnenin, animasyon bölüm yetkilisi tarafından kontrol edilmesini isteyiniz. | Hazırlıkları tamamlanan sahnenin sunulacak animasyon faaliyetine uygun olup olmadığını kontrol etmesi için animasyon bölüm yetkilisine haber veriniz. Herhangi bir konuda yapılacak uyarıları dikkatle dinleyiniz. Gerekli değişiklikleri yaparak sahneyi hazır hâle getiriniz.                     |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakət<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                              | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Konaklama işletmelerinde animasyon etkinlikleri planlanırken neden konukların yaşları dikkate alınmalıdır?

**10.2. GENÇLİK KULÜBÜ UYGULAMALARINA HAZIRLIK**

Gençlik animasyonu, konaklama işletmelerine tatil amacıyla gelen 11 ila 18 yaş aralığında bulunan konukların tatilleri süresince eğlenmeleri ve boş zamanlarını değerlendirmeleri için yapılan faaliyetleri kapsamaktadır. Konaklama işletmeleri 11 ila 18 yaş aralığında bulunan gençler için hazırlanan animasyon hizmetlerini “teenage club (tiineyç kılup)” olarak da ifade edilen “gençlik kulübü” adı altında yürütmektedir.

**10.2.1. Gençlere Yönelik Animasyon Faaliyetleri**

Gençlere yönelik animasyon faaliyetlerini hem hazırlarken hem de sunarken bu yaş aralığındaki gençlerin ergenlik döneminde olduğu unutulmamalıdır. Etkinliklerde gençlerin sosyal, psikolojik ve fiziksel özelliklerini ön planda tutmak önemlidir.

**Gençlere yönelik animasyon faaliyetleri şu amaçlar doğrultusunda planlanmalı ve sunulmalıdır:**

- Konaklama işletmesinde sıkılmalarını önlemek
- Kendilerini rahat ve mutlu hissetmelerini sağlamak
- Tatilleri süresince aktif olmalarını sağlamak
- Kendilerine değer verildiğini hissettirmek
- Sorumluluk kazandırmak
- Arkadaşlık, takım ruhu, paylaşma duygularını geliştirmek
- Zararlı alışkanlıklar edinmelerini engellemek
- Konaklama işletmesinden memnun kalmalarını sağlamak

**Gençler için hazırlanan animasyon faaliyetlerinde ergenlik döneminde sıklıkla görülen şu davranışlar göz önünde bulundurulmalıdır:**

- Hareketlilik
- Farklılık
- Çılgınlık
- Asilik, asabilik
- Duygusallık
- Dağınıklık ve dalgınlık
- Tehlikeyi görememe (kontROLSÜZLÜK)
- İsteklerinde değişkenlik
- Risk alma, her şeyi deneme isteği
- Akranları dışındaki kişilerden uzak olma
- Arkadaşlarına karşı aşırı ilgi ve sevgi gösterisi

Bu özelliklerin dikkate alınmadığı faaliyetlere gençlerin gönüllü olarak katılmaları beklenemez. Gönülsüz katılımları ise memnuniyetsizlik yaratır.

**Gençler için yapılabilecek animasyon faaliyetleri şöyle sıralanabilir:**

**Sportif Animasyonlar:** Futbol, basketbol, voleybol, havuz oyunları, su topu gibi takım spor etkinlikleri ile tenis, step, jimnastik gibi bireysel spor etkinliklerini içerir (Görsel 10.2.1).

**Gezi Animasyonları:** Gerekli önlem ve aile onayı alınarak yapılacak şehir turu, tarihî ve turistik yerler ile alışveriş merkezlerine yapılacak gezileri içerir.

**Dans ve Müzik Animasyonları:** Gençlerin müzik ve dansa olan ilgileri göz önüne alınarak hazırlanan partileri içerir. Bu partilerde dans ve müzik yarışmaları başta olmak üzere çeşitli yarışmalara ve eğlendirici oyunlara yer verilir. Plaj partisi, havuz partisi, köpük partisi bu çeşit animasyon faaliyetlerindendir.

**Gösteri Niteliğindeki Animasyonlar:** Şovlar, taklitler, play back (piley bek), karaoke, dans, illüzyon, stand up (sitend ap) gibi sahne faaliyetlerini içerir. Hazırlanan bu faaliyetlerin bazı bölümlerinde, gençlerin aktif katılımları sağlanabilir.



**Görsel 10.2.1:** Gençler için sportif animasyon etkinliği

|                |                                   |                               |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK | UYGULAMA YAPRAĞI<br>10.2.1.1. |
| KONU           | ANİMASYON GÖRSELLERİ HAZIRLAMA    | SÜRE: 40 dakika               |

**Görev:** Çalışmakta olduğunuz konaklama işletmesinde gençlere yönelik su topu turnuvası düzenlenecektir. Bunun için bir animasyon görseli hazırlayınız.

**Araç Gereçler:** Bilgisayar, yazıcı, çeşitli renk ve büyüklükte kâğıt, karton, kamera, pano, dijital ekran.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                                      | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Su topu turnuvasının konuklara duyurulması için kullanılacak materyali belirleyiniz.                                   | Animasyon programında yer alan faaliyetin konuklara duyurulması amacıyla broşür, afiş, tanıtım panoları veya dijital ekranları kullanabileceğinizi hatırlayınız. Su topu turnuvasının hedef kitlesinin gençler olduğunu göz önünde bulundurunuz. Bu nedenle duyuru yapmada dijital ekranların kullanılmasının daha etkili olacağını unutmayınız.                                                                                   |
| Su topu turnuvasının konuklara duyurulmasında kullanılacak yöntem için gerekli araç gereç ve dokümanları hazırlayınız. | Su topu turnuvasını en iyi tanıtacak fotoğraf, video, bilgilendirme yazıları gibi araçları belirleyiniz.<br>Fotoğraf, video, bilgilendirme yazılarından hangilerinin hangi tanıtım aracında (broşür, afiş, pano, dijital ekran vb.) kullanılacağını belirleyiniz.<br>Görsel içeriğinde yeterli bilgilendirmenin (faaliyetin içeriği, yeri, tarihi, saati, ödülleri ile sağlık ve güvenlik uyarıları vb.) olmasına özen gösteriniz. |
| Hazırlanacak görselin dikkat çekmesini ve ilgi uyandırmasını sağlayınız.                                               | Su topu turnuvası için düzenlenecek görsellerin genç konukların dikkatini çekmek ve onlarda ilgi uyandırmak amacıyla hazırlandığını unutmayınız. Bu amaçla kullanılacak materyallerin (kâğıt, resim yazılar vb.) göz alıcı renk ve özellikle olmasına dikkat ediniz.                                                                                                                                                               |
| Uygun tekniği kullanarak görseli hazırlayınız.                                                                         | Uygun tekniği kullanarak (bilgisayar, baskı araçları, cd kaydı vb.) su topu görselini (afiş, broşür, dijital ekran vb.) hazırlayınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hazırlanan görselin animasyon bölüm yetkilisinin onayını alarak konuklara ulaşmasını sağlayınız.                       | Hazırlanan su topu görseli ile ilgili son kararı verecek kişinin animasyon bölüm yetkilisi olduğunu unutmayınız. Yetkilinin onayını aldıktan sonra görselin konuklara ulaşmasını sağlayınız.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hazırlanan görselin konuklar üzerindeki etkisini gözlemleyip değerlendiriniz.                                          | Hazırladığınız görselin konuklar üzerindeki etkisini değerlendirmenin daha sonraki çalışmalarınızda faydalanmanız açısından önemli olduğunu unutmayınız. Animasyon faaliyetine gösterilen ilginin yapılacak değerlendirmenin en önemli göstergesi olduğunu hatırlayınız.                                                                                                                                                           |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                              | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
| NUMARASI:                    | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI: | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                   |                               |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK | UYGULAMA YAPRAĞI<br>10.2.1.2. |
| KONU           | OYUN ALANI HAZIRLIĞI YAPMA        | SÜRE: 40 dakika               |

**Görev:** Çeşitli oyunlar içeren animasyon faaliyeti için oyun alanı hazırlığı yapınız.

**Araç Gereçler:** Temizlik malzemeleri, iş sağlığı ve güvenliği araç gereçleri, animasyon faaliyetine uygun materyal (çeşitli toplar, raketler, golf sopaları vb.) ve donanımlar.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                        | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Animasyon faaliyeti için hangi alanının kullanılacağını belirleyiniz.                                    | Katılacak konuk sayısını, animasyon faaliyetinin yapısını ve teknik donanımın uygun olup olmadığını göz önünde bulundurarak kullanılacak oyun alanını (tenis kortu, plaj, havuz vb.) belirleyiniz.                                                                                                       |
| Animasyon faaliyeti için gerekli hazırlıkları gözden geçirip ihtiyaçlarınızı belirleyiniz.               | Oyun alanı düzenlemesi için gerekli temizlik, düzenleme, teknik destek gibi hizmetleri yerine getirebilecek sayıda ve özellikte personel ihtiyacını belirleyiniz. Belirlenen personelden animasyon bölümü dışında olanlar (kat hizmetleri, teknik servis vb.) için görevlendirme yapılmasını sağlayınız. |
| Oyun alanı hazırlıkları için gerekli iş güvenliği önlemlerinin alındığından emin olunuz.                 | Oyun alanı düzenlemesi için gerekli temizlik, düzenleme ve güvenlik amaçlı araç gereç ile teknik donanım ihtiyacını belirleyiniz. İhtiyaçların temin edilerek animasyon faaliyetinin sunulacağı oyun alanına getirilmesini sağlayınız.                                                                   |
| Hazırlıkları tamamlanan oyun alanının animasyon bölüm yetkilisi tarafından kontrol edilmesini isteyiniz. | Çalışma sırasında meydana gelebilecek iş kazalarını önlemek amacıyla personeli bilgilendiriniz. İkaz ve uyarı levhalarının yerleştirilmesini ve personelin kendi güvenlikleri için gerekli ekipmanları (maske, eldiven, kask vb.) kullanmasını sağlayınız.                                               |
|                                                                                                          | Hazırlıkları tamamlanan oyun alanının sunulacak animasyon faaliyeti için uygun olup olmadığını kontrol etmesi için animasyon bölüm yetkilisine haber veriniz. Herhangi bir konuda yapılacak uyarıları dikkatle dinleyiniz. Gerekli değişiklikleri yaparak oyun alanını hazır hâle getiriniz.             |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakət<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**HAZIRLIK SORUSU**

Konaklama işletmesinin animasyon aktivite programlarının konuklara duyurulması niçin önemlidir?

**10.3. ANİMASYON AKTİVİTE PROGRAMLARINA HAZIRLIK****10.3.1. Animasyon Aktivite Programı ve Planlaması**

Konaklama işletmeleri; konuk profili, tesisin fiziki imkânları, personel sayısı gibi hususları dikkate alarak animasyon faaliyetlerini planlar. Yapılan planlamalar günlük, haftalık, aylık ve sezonluk çalışma programlarına dönüştürülür. Çalışma programları, animasyon faaliyetlerinin amaçlarına ulaşmasında en büyük etkidir.

Çalışma programları her işletme için farklılık göstermekle beraber genellikle günlük, haftalık, sezonluk programlar ile özel günlere ve özel konuk gruplarına ait programlar olarak sıralanabilir. Hazırlanacak programların eğlendirici olması, farklı duylara hitap etmesi, farklı özellikte etkinlikler içermesi, ilgi çekici olması ve konuklarda katılma isteği uyandırması gerekir (Görsel 10.3.2).



Görsel 10.3.1: Animasyon programı duyuru panosu

**Animasyon planlaması yapılırken programların şu özelliklerde olmasına dikkat etmek gerekir:**

- Konukların etkinliklere gönüllü katılımlarını sağlayabilmeli.
- Katılımcılara ayırım yapmadan hizmet verebilmeli.
- Konukların eğlenme, sosyalleşme vb. ihtiyaçlarını karşılayabilmeli.
- Etkinlik çeşitlerini dengeli kullanabilmeli.
- İşletme kaynaklarından etkin ve verimli şekilde yararlanabilmeli.

Animasyon planlaması; etkinliklerin belirlenmesi, etkinlikler için alan tespiti, etkinlikler için gerekli araç gereç ve ekipmanların belirlenmesi, etkinlikler için alınması gereken güvenlik önlemleri şeklinde dört aşamadan oluşur (Görsel 10.3.3).

Konaklama işletmesi, animasyon hizmetleri ile ilgili hazırlanan program ve planlamaları uygulamaya başlamadan önce bunları çok yönlü bir denetimden geçirmesi gerekir. Denetim ve değerlendirmelerin animasyon hizmetlerinin konuk memnuniyetine dönüşmesini sağlayacağı unutulmamalıdır.

| Haftalık Gençlik Kulübü Animasyon Aktivite Programı                                              |                               |                                                       |                       |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|--|
| Gün \ Saat                                                                                       | 10.30                         | 14.30                                                 | 21.30                 |  |
| Pazartesi                                                                                        | Futbol<br>Su topu             | Bisiklet turu<br>Paintball                            | Plaj partisi          |  |
| Salı                                                                                             | Voleybol<br>Havuz voleybolu   | Plaj voleybolu<br>Langırt                             | Stand up              |  |
| Çarşamba                                                                                         | Basketbol<br>Havuz oyunları   | Kano yarışları<br>Dart yarışması                      | Köpük partisi         |  |
| Perşembe                                                                                         | Tenis<br>Havuz yarışmaları    | Havalı tüfek atışları<br>Sörf tahtası denge yarışları | Karaoke yarışması     |  |
| Cuma                                                                                             | Badminton<br>Havuz basketbolu | Plaj futbolu<br>Bilgisayar oyunları                   | Kostümlü dans partisi |  |
| Cumartesi                                                                                        | Okçuluk<br>Su jimnastiği      | Tırmanma duvarı<br>Şehir turu                         | Pop müzik konseri     |  |
| Pazar                                                                                            | Masa tenisi<br>Doğa yürüyüşü  | Deniz bisikleti<br>Karikatür yarışması                | Play back yarışması   |  |
| Günün her saatinde resim atölyesi, takı tasarım atölyesi, bilgisayar salonu kullanılabilir.      |                               |                                                       |                       |  |
| Jet ski, su paraşütü, su kayağı ve dalış etkinliği ücretli olarak gün içerisinde kullanılabilir. |                               |                                                       |                       |  |

Görsel 10.3.2: Örnek haftalık gençlik kulübü aktivite programı

| Animasyon Aktivite Planı              |               |  |
|---------------------------------------|---------------|--|
| Aktivitenin Adı                       |               |  |
| Aktivitenin Amacı                     |               |  |
| Aktivitenin Yapılacağı Alan           |               |  |
| Sorumlu Personel                      |               |  |
| Hedef Konuk Kitlesi                   |               |  |
| Katılımcı Sayısı                      |               |  |
| Kullanılacak Araç Gereç ve Ekipmanlar |               |  |
| Aktivite Kuralları                    | Konuklar İçin |  |
|                                       | Personel İçin |  |
| Alınacak Güvenlik Önlemleri           |               |  |
| Aktivite Değerlendirme Araçları       |               |  |
| Aktivite Değerlendirme Sonuçları      |               |  |

Görsel 10.3.3: Örnek aktivite planı

|                |                                       |                               |
|----------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK     | UYGULAMA YAPRAĞI<br>10.3.1.1. |
| KONU           | ANİMASYON AKTİVİTE PROGRAMI HAZIRLAMA | SÜRE: 40 dakika               |

**Görev:** Konaklama işletmeleri için aktivite programı hazırlayınız.

**Araç Gereçler:** Bilgisayar, yazıcı, kâğıt, takvim, rezervasyon forecastları (forkast).

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                 | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hazırlanması istenilen aktivite program çeşidini belirleyiniz.                    | Günlük, haftalık, aylık, sezonluk, özel gün ya da özel gruplara ait program çeşitlerinden hangisini yapmanız gerektiğine karar veriniz.                                                                                                                                                                                              |
| Programda yer alacak aktiviteleri belirleyiniz.                                   | Doluluk tahminlerinden (forecast) faydalanarak konuk sayısını, özelliklerini (milliyet, yaş aralığı vb.) belirleyiniz. İşletmenin fiziki imkânlarını (tenis kortu, plaj, havuz vb.) ve animasyon bölümü çalışanlarını (sayı, yeterlilik vb.) tespit ediniz. Bu verileri dikkate alarak uygun animasyon aktivitelerine karar veriniz. |
|                                                                                   | Önceki yıllara ait veriler (hava durumu, bölgede bulunan herhangi bir festival vb.) ile takvimden faydalanmanızın konukların aktivitelere katılım oranını etkileyeceğini unutmayınız.                                                                                                                                                |
|                                                                                   | Aktivite programlarında yer alacak aktiviteleri belirlerken aktivitelerin eğlendirici, farklı özelliklerde ve konuklarda katılma isteği uyandıracak şekilde olmasına dikkat ediniz.                                                                                                                                                  |
| Programda yer alacak aktivitelerin tarih ve saatlerine karar veriniz.             | Konuk katılımı ve hizmetin sunulması açısından, animasyon aktivitesi için en uygun tarih ve saate karar veriniz.                                                                                                                                                                                                                     |
| Hazırladığınız aktivite programını animasyon yetkilisinin onayına sununuz.        | Hazırladığınız aktivite programının uygun olup olmadığını kontrol etmesi için programı animasyon bölüm yetkilisine gösteriniz. Herhangi bir konuda yapılacak uyarıları dikkatle dinleyiniz. Gerekli değişiklikleri yaparak aktivite programının son şeklini almasını sağlayınız.                                                     |
| Onaylanan animasyon aktivite programının çıktısını alarak ilgililere ulaştırınız. | Son şeklini verdiğiniz animasyon programını yeterli sayıda çoğaltarak ilgili personele ve amirlerinize ulaştırınız.                                                                                                                                                                                                                  |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezakat<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

|                |                                       |                               |
|----------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| ÖĞRENME BİRİMİ | ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK     | UYGULAMA YAPRAĞI<br>10.3.1.2. |
| KONU           | ANİMASYON AKTİVİTE PROGRAMI HAZIRLAMA | SÜRE: 40 dakika               |

**Görev:** Konaklama işletmeleri için aktivite planlaması yapınız.

**Araç Gereçler:** Bilgisayar, yazıcı, kâğıt, takvim, rezervasyon forecastları.

**Değerlendirme:** Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yönerge:**

| İşlem Basamakları                                                                                | Öneriler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planlanması istenilen animasyon aktivitesini belirleyiniz.                                       | Hazırlanan aktivite programında yer alan hangi aktivite için plan yapmanız gerektiğini belirleyiniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Aktivitenin gerçekleşeceği yeri ve zamanı belirleyiniz.                                          | Doluluk tahminlerinden (forecast) faydalanarak konuk sayısını, özelliklerini (milliyet, yaş aralığı vb.) belirleyiniz. İşletmenin fiziki imkânlarını, animasyon bölümü çalışanlarını (sayı, yeterlilik vb.) tespit ediniz. Aktivitenin içeriğini kontrol ediniz. Bu verileri dikkate alarak animasyon aktivitesinin nerede (tenis kortu, plaj, havuz, amfi tiyatro vb.) ve ne zaman yapılacağına karar veriniz. |
| Aktivite için gerekli araç gereç ve donanımları belirleyiniz.                                    | Animasyon aktivitesi için gerekli her türlü araç gereç ve donanımın (sahne dekorundan, animatörlerin kullanacağı düdüğe kadar) ayrıntılı şekilde planınızda yer alması gerektiğini unutmayınız.                                                                                                                                                                                                                 |
| Konuklar ve personel için güvenlik tedbirlerinin aktivite planında yer almasına özen gösteriniz. | Konuklar ve personel için alınması gereken güvenlik önlemleri ile yapılması gereken uyarıların neler olduğunu belirleyiniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aktivitede görev alacak animasyon bölümü personeli belirleyiniz.                                 | Aktivitenin özelliğini ve animasyon bölümü personelinin yeterliliklerini dikkate alarak görev dağılımını yapınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aktivitenin konuklara duyurulması için kullanılacak yöntemleri belirleyiniz.                     | Aktivitenin özelliğine ve katılabilecek konuk profiline uygun tanıtım ve duyuru yöntemini (broşür, afiş, tanıtım panoları veya dijital ekranları) belirleyiniz.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aktivite değerlendirme şeklini belirleyiniz.                                                     | Aktivitenin değerlendirilmesi için hangi yöntem ve araçların (kamera kayıtları, konuk anketleri vb.) kullanılacağını belirleyiniz.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hazırladığınız aktivite planını animasyon yetkilisinin onayına sununuz.                          | Hazırladığınız aktivite planının uygun olup olmadığını kontrol etmesi için planı animasyon bölüm yetkilisine gösteriniz. Herhangi bir konuda yapılacak uyarıları dikkatle dinleyiniz. Gerekli değişiklikleri yaparak aktivite planının son şeklini almasını sağlayınız.                                                                                                                                         |
| Onaylanan animasyon aktivite planını ilgililere ulaştırınız.                                     | Son şeklini verdiğiniz animasyon planını yeterli sayıda çoğaltarak ilgili personele ve amirlerinize ulaştırınız.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| ÖĞRENCİNİN<br>ADI VE SOYADI:<br><br>NUMARASI: | DEĞERLENDİRME             |                             |                      |                                       |                                            |                           | TARİH  | .../.../20..   |
|-----------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------|
|                                               | DEĞERLENDİRME<br>ALANLARI | Teorik Bilgiye<br>Hâkimiyet | Uygulama<br>Becerisi | Kişisel<br>Temizlik ve İş<br>Kıyafeti | Nezaket<br>ve Görgü<br>Kurallarına<br>Uyma | Zamanı Etkili<br>Kullanma | TOPLAM | ONAY<br>(İMZA) |
|                                               | ALANLARA<br>VERİLEN PUAN  | 20                          | 50                   | 10                                    | 10                                         | 10                        | 100    |                |
| ÖĞRETMENİN<br>ADI VE SOYADI:                  | TAKDİR EDİLEN<br>PUAN     |                             |                      |                                       |                                            |                           |        |                |

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi animasyon hizmetlerinin işletmeye sağlayacağı faydalardan biri değildir?

- |                                                         |                                          |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| A) İşletme için olumlu bir imaj sağlamak                | D) Konuk memnuniyeti sağlamak            |
| B) İşletme tanıtımına katkı sağlamak                    | E) Konukların tatil giderlerini azaltmak |
| C) Konuğun işletmede kalma süresinin artmasını sağlamak |                                          |

2. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerine tatil amacıyla gelen 11 ila 18 yaş aralığındaki konukların tatilleri süresince eğlenmeleri ve boş zamanlarını değerlendirmeleri için yapılan faaliyetleri kapsamaktadır?

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| A) Çocuk animasyonu   | D) Üçüncü kuşak animasyonu |
| B) Çocuk kulüpleri    | E) Yetişkin animasyonu     |
| C) Gençlik animasyonu |                            |

3. Aşağıdakilerden hangisi animasyon planlaması yapılırken dikkat edilmesi gerekenlerden biri değildir?

- A) Farklı etkinlikleri dengeli bir biçimde kullanmaya dikkat edilmelidir.
- B) İşletme kaynakları verimli kullanılmalıdır.
- C) Katılımcılara hizmet verirken gençlere öncelik tanınmalıdır.
- D) Konukların eğlenme, sosyalleşme gibi ihtiyaçları karşılanmalıdır.
- E) Konukların gönüllü katılımları sağlanmalıdır.

4. Aşağıdakilerden hangisi animasyon programı planlama aşamalarından değildir?

- A) Etkinliklerin belirlenmesi
- B) Etkinlikler için alan tespitinin yapılması
- C) Etkinlikler için alınması gereken güvenlik önlemlerinin belirlenmesi
- D) Etkinlikler için gerekli araç gereçlerin belirlenmesi
- E) Etkinliklere katılımın bütün konuklar için zorunlu olması

5. Aşağıdakilerden hangisi animasyon faaliyetlerinde kullanılabilecek alanlardan biri değildir?

- |             |            |          |             |                  |
|-------------|------------|----------|-------------|------------------|
| A) Havuzlar | B) Plajlar | C) Revir | D) Sahneler | E) Spor alanları |
|-------------|------------|----------|-------------|------------------|

Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.

- Animasyon faaliyetleri, konaklama işletmelerinin gelirini arttırmasına nasıl katkı sağlar?
- Animasyon faaliyetleri için hazırlanan görseller, konaklama işletmesinin hangi bölümünde hangi yollarla konuklara duyurulabilir?
- Konaklama işletmesinde bulunan havuzlarda, genç konuklar için hangi animasyon faaliyetleri düzenlenebilir?
- Konuklara duyurulmuş bir animasyon faaliyetinin planlama hatası nedeniyle iptal edilmesi ne gibi sorunlar yaratır?
- Gençlik haftası kutlamaları kapsamında, okulunuzun imkânları ölçüsünde öğrenciler için hangi animasyon faaliyetleri düzenlenebilir?

## TERİMLER SÖZLÜĞÜ

### - A -

|                     |                                                                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>alkali</b>       | : Suda çözülen bazlar.                                                                                       |
| <b>amfi tiyatro</b> | : Açık hava tiyatrosu.                                                                                       |
| <b>animatör</b>     | : Otel, tatil köyü vb. turistik yerlerde konukları eğlendirmek için çeşitli oyunlar, gösteriler yapan kimse. |

### - B -

|                   |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>bakteri</b>    | : Toprakta, suda, canlılarda bulunan, çürüme, mayalanma veya hastalıklara yol açan, bölünerek çoğalan, küresel, silindimsi, kıvrık biçimli klorofilsiz, tek hücreli canlı.                           |
| <b>black list</b> | : Konaklama tesisinde sıkıntı yaratan konuk adlarının alfabetik olarak sıralandığı, isimlerinin karşısında işletmeye geldiğinde ne yapılacağı ve kime bildirileceğinin yer aldığı liste, kara liste. |
| <b>butler</b>     | : Konuğa özel hizmet.                                                                                                                                                                                |

### - D -

|                      |                                                                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>değerli eşya</b>  | : Paraya çevrilebilen ve maddi olarak önemli bir tutar arz eden eşyalar.                             |
| <b>değersiz eşya</b> | : Satıldığı zaman parasal değeri olmayacak eşyalar.                                                  |
| <b>diksiyon</b>      | : Sesleri, sözleri, vurguları, anlam ve heyecan duraklarını kurallarına uygun olarak söyleme biçimi. |

### - E -

|                |                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>efekt</b>   | : Radyo ve televizyon yayınlarında, tiyatro oyunlarında veya film seslendirmelerinde, hareketleri izlemesi gereken seslerin doğal kaynakların dışında, optik, mekanik, kimyasal yöntemlerle gerçekleştirilmesi. |
| <b>ekipman</b> | : Takım, donanım.                                                                                                                                                                                               |
| <b>emoji</b>   | : İnternet ortamında insanların duygularını karşı tarafa iletme adına kelimeler yerine kullandıkları imgeler, simgeler.                                                                                         |

### - F -

|                    |                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>farmakoloji</b> | : İlaçların etkisini ve kullanımını inceleyen bilim dalı.                                                                                                                                           |
| <b>fors</b>        | : Devlet başkanının bulunduğu yerlere, amirallerin çalıştıkları kuruluşlara veya gemilere, generallerin garnizonlarına ve bu düzeydeki görevlilerin arabalarına çekilen üç veya dört köşeli bayrak. |

### - G -

|              |                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>görgü</b> | : Bir toplum içinde var olan ve uyulması gereken saygı ve incelik davranışları, terbiye.                                                 |
| <b>grev</b>  | : İşçilerin, isteklerini işverene kabul ettirebilmek gereğiyle ve yasaların öngördüğü biçimde hep birlikte yaptıkları iş bırakma eylemi. |

### - H -

|                                              |                                        |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>histomonostat</b><br><b>koksidiyostat</b> | : Yemlerde kullanılan katkı maddeleri. |
| <b>hiyerarşi</b>                             | : Aşama sırası.                        |

### - İ -

|                 |                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>isteka</b>   | : Bilardo oyununda toplara vurmaya yarayan ince uzun sopa.                  |
| <b>illüzyon</b> | : Var olan nesne veya canlıyı yanlış, ayrımlı veya değişik olarak algılama. |
| <b>israf</b>    | : Gereksiz yere para, zaman, emek vb.ni harcama, savurganlık.               |

|                         |                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>- K -</b>            |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>kaolen</b>           | : İeriğinde yksek miktarda kaolinit minareli barındıran alminyum hidrosilikat bileşimli bir kil minerali.                                                                                                              |
| <b>karaoke</b>          | : alan şarkının melodisine szlerini syleyerek eşlik etme.                                                                                                                                                              |
| <b>kromaj</b>           | : Metal yüzeyleri kromla kaplama işlemi.                                                                                                                                                                                  |
| <b>kundaklama</b>       | : Kötü amaçlarla herhangi bir malı, binayı veya araziyi ateşe vermek.                                                                                                                                                     |
| <b>- L -</b>            |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>late check out</b>   | : Konuğın otelden ge ıkış yapması.                                                                                                                                                                                      |
| <b>lokavt</b>           | : İşverenin, işileri topluca işten ıkarması.                                                                                                                                                                            |
| <b>- M -</b>            |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>mahremiyet</b>       | : Gizlilik.                                                                                                                                                                                                               |
| <b>mail</b>             | : İnternet ağı üzerinden, bir bilgisayardan başka bir bilgisayara mesaj, resim, dosya vb. veri gönderme yolu.                                                                                                             |
| <b>makyr</b>           | : İyi görüntü sağlamak, belli bir tip yaratmak veya yalnızca bazı düzeltmeler yapmak için oyuncunun yüzünde ve vücudunda yapılan boyama ve değişim yapan erkek.                                                           |
| <b>makyöz</b>           | : İyi görüntü sağlamak, belli bir tip yaratmak veya yalnızca bazı düzeltmeler yapmak için oyuncunun yüzünde ve vücudunda yapılan boyama ve değişim yapan kadın.                                                           |
| <b>manuel</b>           | : Elle işletilen.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>metabolizma</b>      | : Canlı organizmada meydana gelen kimyasal olayların tamamı.                                                                                                                                                              |
| <b>mikroorganizma</b>   | : Mikroskopla görülebilen herhangi bir canlı varlık.                                                                                                                                                                      |
| <b>mop</b>              | : Daha çok endüstriyel temizlik sektöründe uygun aparatlar yardımıyla kullanılan temizlik aracı.                                                                                                                          |
| <b>müşir</b>            | : Gösterge, yazı ile bildiren, haber veren.                                                                                                                                                                               |
| <b>- N -</b>            |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>nezaket</b>          | : Başkalarına karşı saygılı ve incelikle davranma.                                                                                                                                                                        |
| <b>nötr</b>             | : Hiçbir yanı tutmayan, yansız, tarafsız.                                                                                                                                                                                 |
| <b>- P -</b>            |                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>patojen</b>          | : Hastalığa neden olan her türlü organizma ve madde.                                                                                                                                                                      |
| <b>perdeleme yapmak</b> | : Telefonla aranan kişinin telefona cevap verecek durumda olmaması ya da konuşmak istememesi durumunda, santral görevlisi tarafından bu durumun arayan kişiye hissettirilmemesi için yapılan işlemler ve gösterilen çaba. |
| <b>peruk</b>            | : Takma sa.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>pestisit</b>         | : Zararlı organizmaları engellemek, kontrol altına almak ya da zararlarını azaltmak için kullanılan madde ya da maddelerden oluşan karışım.                                                                               |
| <b>play back</b>        | : Müzik parçalarını söylüyormuş gibi dudak ve mimik hareketleri yapma.                                                                                                                                                    |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>poligon</b>          | : Atış yeri.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>proaktif</b>         | : Olumlu ya da olumsuz, bilinçli veya bilinçsiz biçimde ortaya çıkan durum için inisiyatif almak.                                                                                                                                                                                             |
| <b>profil</b>           | : Bir kişi veya eşya için ayırt edici özelliklerin bütünü.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>prosedür</b>         | : Bir amaca erişmek için izlenen, tutulan yol, usul, sistem.                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>protez</b>           | : Eksik bir organın yerini tutmak, bir organın sakatlığını örtmek amacıyla yapılan parça.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>- R -</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>raket</b>            | : Masa tenisi, tenis vb. oyunlarda topa vurmak için kullanılan, oval tahta bir kasmağa gerilmiş bir ağla veya lastikle kaplanmış saplı araç.                                                                                                                                                  |
| <b>red kod</b>          | : Konaklama tesisinde gerçekleşen yangın, patlama, su baskını vb. gibi müdahale edilmesi güç durumlarda; konaklama tesisi çalışanlarının kendi aralarındaki iletişimde, alarm sistemini devreye sokmadan önce, yaşanan olağan dışı durumun yerini ve boyutu belirtirken kullandığı tanımlama. |
| <b>refakat</b>          | : Eşlik etme, birlikte bulunma.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>resepsiyon deski</b> | : Resepsiyon bölümünde çalışanlar ile konukları birbirinden ayırmaya yarayan mobilya.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>- S -</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>shorta düşmek</b>    | : Otellerin bazı rezervasyonların iptal olacağını varsayarak kapasitesinin üstünde rezervasyon alması ve tüm rezervasyonların gerçekleşmesi sonucu işletmenin düştüğü durum için kullanılan tabir.                                                                                            |
| <b>skipper</b>          | : Ücret ödemesi yapmadan konaklama tesisinden ayrılan konuklar için kullanılan ifade.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>stand up</b>         | : Tek kişilik gösteri.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>statü</b>            | : Bir kimsenin, bir kurum veya bir toplum içindeki durumu.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>step</b>             | : Müzik eşliğinde yapılan bir tür spor.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>sürtüşme</b>         | : Anlaşmazlık, uyuşmazlık.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>- Ş -</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>şatafat</b>          | : Görkem.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>şövale</b>           | : Ressam sehpası.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>- T -</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>takip spotları</b>   | : Tiyatro oyunlarında kullanılan ışıklandırma.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>telesekreter</b>     | : Telefon cihazının içinde yer alan, arayanların sesli mesajlarını kaydeden araç.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>transfer</b>         | : Aktarma.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>turn down</b>        | : Konuk odasının yatmaya hazır hâle getirilmesi. Perdelerin kapatılması, yatak örtülerinin toplanması.                                                                                                                                                                                        |
| <b>tuval</b>            | : Üzerine resim yapılan, gerdirilmiş keten, kenevir veya pamuklu kaba kumaş.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>- W -</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>wellcome coctail</b> | : Giriş yapan konuklara sunulan ikramlıklar.                                                                                                                                                                                                                                                  |

## KAYNAKÇA

- 1 Akgöz, Y. D. (2011). *Ön Büro İşlemleri*. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.
- 2 Akoğlan Kozak, M. (1997). *Kat Hizmetleri Departmanında Hijyenin Önemi*, Turizm Araştırmaları Dergisi, Yıl: 8, Türkçe-Eylül-Aralık, s. 32-37.
- 3 Akoğlan Kozak, M. (1993). *Turistik Tesislerdeki Personelin Uyması Gereken Görgü Kuralları*, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi.
- 4 Akpınar, T., Çakmakkaya, B.Y., Batur, N. (2019). *Ofis Çalışanlarının Sağlığının Korunmasında Çözüm Önerisi Olarak Ergonomi Bilimi*, Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi.
- 5 Aksu, A. (2020). *Örneklerle Turizm İşletmelerinde Sorun Çözme*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 6 Andrews, S. (2010). *Hotel Front Office: A Training Manual*. Tata McGraw Hill.
- 7 Andrews, S. (2011). *Introduction to Tourism and Hospitality Industry*. Tata McGraw Hill.
- 8 Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- 9 Arıkan, A., Süzgün, M.D. (2014). *Gıda ile Temas Eden Madde ve Malzeme Üreten İş Yerleri İçin Hijyen Esasları ve İyi Uygulama Kılavuzu*, Asd Ambalaj Sanayicileri Derneği.
- 10 Arslan, E. (2019). *Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerde Ergonomik Risk Analizine Göre Tekrarlı Hareketlerin Kas İskelet Sistemi Rahatsızlıklarına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- 11 Artık N., Şanlıer N., Sezgin, A. C. (2019). *Gıda Güvenliği ve Gıda Mevzuatı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- 12 Artık, N., Konar, N. (2015). *ISO 22000 Haccp ve Gıda Güvenliği Uygulamaları Eğitimi*. Turizm, Sağlık ve Hukuk Sempozyumu. 03-05 Nisan 2015, Nevşehir.
- 13 Atalay, G.E. (2019). *Sanal Dünyanın Görgü Kuralları*: Netiket, Medya ve Kültürel Çalışmalar Dergisi.
- 14 Aydın, C. (2019). *Ofis Çalışanlarında Postür Ve Solunum Egzersizlerinin Ağrı ve Yaşam Kalitesine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- 15 Ayvaci, H.(2018). *Türkiye’deki Turizm Animasyonlarında Somut Olmayan Kültürel Miras Ulusal Unsurlarının Kullanımı*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- 16 Baker, S., Bradley, P., Huyton, J. (2001). *Principles of Hotel Front Office Operations*. Cengage Learning EMEA.
- 17 Bardi, J. A. J. (2007). *Hotel of Front Management*, The Pennsylvania State University.
- 18 Bardi, J. A. (2011). *Hotel Front Office Management*. John Wiley & Sons, Inc.
- 19 Başer, U., Bozoğlu, M., Topuz, B. K., Eroğlu, N. A. (2018). *Türkiye’de Gıda Güvenliği Mevzuatı ve Uygulamaları*, On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun, 28-30 Kasım.
- 20 Bayyığıt, S. S. (2019). *İdari ve Bürokratik Protokol Kurallarının Halkla İlişkiler Perspektifinde Tarihsel Dönüşümü*, Doktora Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- 21 Bilici, S. (2008). *Sağlık Bakanlığı-Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Toplu Beslenme Sistemleri Çalışanları İçin Hijyen El Kitabı*.
- 22 Bozeli, E. (2019). *Sağlık Meslek Lisesinde Okuyan Öğrencilerin Hijyen Tutum ve Davranışları*, Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırklareli.
- 23 Cage, C. S. (2018). *Nevada Resort Hotel Emergency Response Plan Guide*, Nevada Department of Public Safety.
- 24 Can, S. (2019). *Küçük Ölçekli Turizm İşletmelerinin Mutfak Departmanlarında Çalışan Personelin Hijyen ve Sanitasyon Alışkanlıkları (Erdek Yöresinde Bir Uygulama)*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

|    |                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | Cebekhulu, N. P. (2016). <i>Assessing Security Measures At Hotels: A Case Study from Gauteng</i> , University of South Africa.                                                                                                          |
| 26 | Cellek, B. (2020). <i>Eğitimde Nezaketin Önemi ve Gerekliliği Üzerine Bir İnceleme</i> , Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.                                                               |
| 27 | Chauhan, A., Shukla, A., Negi, P. (2018). <i>Safety and Security Measures Adopted By The Hotels</i> , International Journal of Research - Granthaalayah.                                                                                |
| 28 | Chiang, L. C. (2000). <i>Strategies for Safety and Security in Tourism</i> , The Journal of Tourism Studies.                                                                                                                            |
| 29 | Cömert, M., Durlu, F., Şanlıer, N. (2008). <i>Otellerde Gıda Güvenliği</i> , Türkiye 10. Gıda Kongresi, Erzurum, 21-23 Mayıs.                                                                                                           |
| 30 | Curran, C., Wilson, L. (2009). <i>Front Office Trainee Manual</i> , Saudi Commisions for Tourism and Antiquities.                                                                                                                       |
| 31 | Çelik, M. (2016). <i>Eğitim Yönetiminde Protokol</i> , Yüksek Lisans Tezi, Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.                                              |
| 32 | Çetiner, H. (2018). <i>Animasyon Aktivitelerinde Deneyim Kalitesinin Tekrar Satın Alma Niyetine Etkisi</i> , Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.                                                                |
| 33 | Çetin, G. Walls, A. (2015). <i>Understanding the Customer Experiences from the Perspective Of Guests and Hotel Managers</i> , Empirical Findings from Luxury Hotels İn İstanbul, Turkey. Journal Of Hospitality Marketing & Management. |
| 34 | Demirtaş, Ö. G. (2010). <i>Otel İşletmeciliği</i> , Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi.                                                                                                                                         |
| 35 | Demirtaş, Ö. G. (2010). <i>Ön Büro İşlemleri</i> , Ankara Üniversitesi.                                                                                                                                                                 |
| 36 | Denk, E. (2017-2018). <i>Ön Büro Hizmetleri</i> , Atatürk Üniversitesi, Erzurum.                                                                                                                                                        |
| 37 | Duru Özeltin, Ş. (2005). <i>Her Şeyin Bir Adabı Var</i> , Alfa Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                      |
| 38 | Eraslan, N. (2009). <i>Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                           |
| 39 | Erk, Ç. (2009). <i>Müşteri İçin Değer Yaratma, Müşteri Sadakati Oluşum Süreci ve Şirket Performansına Etkileri Üzerine Araştırma</i> , Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.                       |
| 40 | Esen, M., Aydın, H., Uyankaya, R. (2012). <i>Gıda Güvenliği ve Hijyen</i> , T.C. Koçarlı Kaymakamlığı İlçe Tarım Müdürlüğü, Aydın.                                                                                                      |
| 41 | Gökdeniz, A. (1999). <i>Otel İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi</i> , Turhan Kitabevi, Ankara.                                                                                                                                             |
| 42 | Güngör, S. (2003). <i>Animasyon</i> , Ya-Pa Yayıncılık, İstanbul.                                                                                                                                                                       |
| 43 | Hancıoğlu, N., Gökdeniz A., Dinç Y. (2017). <i>Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık.                                                                                                                                 |
| 44 | Hazar, A. (2003). <i>Rekreasyon ve Animasyon</i> , Detay Yayıncılık.                                                                                                                                                                    |
| 45 | İlgin, C. (2013 ). <i>Müşteri Memnuniyetini Oluşturan Faktörlerin Müşteri Sadakatine Etkisinin Lojistik Regresyon Analizi ile İncelenmesi</i> , Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.                                 |
| 46 | Ismail, A. (2002). <i>Front Office Operations and Management</i> , Delmar Thomson Learning.                                                                                                                                             |
| 47 | Jones, T. A. (2008). <i>Professional Management of Housekeeping Operations</i> , William F. Harrah College of Hotel Administration University of Nevada, Las Vegas.                                                                     |
| 48 | Kantarci, K., Yörükoğlu, M.A. (1998). <i>Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                   |
| 49 | Kaya, S. (2019). <i>Ergonomi ve Çalışanların Verimliliği Üzerine Etkileri</i> , Kurumsal İzmir Ticaret Odası Ar&Ge Bülteni, Ağustos.                                                                                                    |
| 50 | Keleş, O. (2019). <i>Ofis Çalışanlarında Ergonomi Eğitiminin Ağrı Şiddeti, Fonksiyonel Kısıtlılık ve Farkındalık Düzeyine Etkisi</i> , Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 51 | Kendra, S. (2014). <i>Basis of Front Office Students Handbook</i> , Comminty Center. Phee Viar.                                                                                                                                                                         |
| 52 | Kılıç, B., Ok, S. (2012). <i>Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetleri ve Değerlendirilmesi</i> , Yaşar Üniversitesi, İzmir.                                                                                                                                              |
| 53 | <i>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Atölyesi 9 Dersi Öğretim Programı</i>                                                                                                                                                                                                |
| 54 | Kozak, M.A. (2001). <i>Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                                      |
| 55 | Kozak, M.A., Dönüş Ç. (2005). <i>Kat Hizmetlerinde Haccp Uygulaması Üzerine Bir Model Önerisi</i> , Anadolu Üniversitesi, Eskişehir: Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 16, Sayı 1.                                                                           |
| 56 | Küçükkaya, E. (2019). <i>Kronik Mekanik Bel Ağrılı Hastalarda İzokinetik Egzersiz Programı ile Fleksiyon-Ekstansiyon Egzersiz Programının Etkinliğinin Karşılaştırılması</i> , Uzmanlık Tezi, İnönü Üniversitesi Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı, Malatya. |
| 57 | Lakhawat, P., Suresh, P., Bhatia, S. (2014). <i>Basis of Front Office</i> , The Secretary, C. B. S. E. Shiksha Kendra.                                                                                                                                                  |
| 58 | Mendi, M. (2019). <i>Otelcilik Sektöründe Kullanılan Üniformalara İlişkin Koleksiyon Önerisi (Elite World Otel Business Örneği)</i> , Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Güzel Sanatlar Enstitüsü, Ankara.                                                           |
| 59 | Mısırlı, İ. (2013). <i>Konaklama İşletmelerinde Konukla İletişim</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                                        |
| 60 | Mısırlı, İ. (2001). <i>Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                      |
| 61 | Mısırlı, İ. (2006). <i>Sosyal Davranışlar ve Protokol Bilgisi</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                                           |
| 62 | <i>Milli Eğitim Bakanlığı Bayrak Törenleri Yönergesi</i> . (2007, Mart). Tebliğler Dergisi (Sayı: 2594)                                                                                                                                                                 |
| 63 | Odabaşı, Y. (2010). <i>Müşteri İlişkileri Yönetimi</i> , İstanbul: Sistem Yayıncılık 8. Baskı.                                                                                                                                                                          |
| 64 | Olçay, A., Sürme, M. (2014). <i>Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma</i> , Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi The Journal of International Social Research Cilt: 7 Sayı: 35.                                         |
| 65 | Öngel, Y. (2019). <i>Egzersiz Yapan ve Yapmayan Ofis Çalışanlarının Fonksiyonel Hareket Taraması Skorlarının Karşılaştırılması</i> , Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.                                            |
| 66 | Özdemir, C. (2013). <i>Kültür ve Turizm Bakanlığının Turizm Sektörüne Yönelik Verdiği Ön Büro İşbaşı Eğitiminin İş Görenlerin Mesleki Gelişimine Etkisi</i> , Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.                |
| 67 | Özer, D. (2005). <i>Animasyon</i> , Kök Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                                                                             |
| 68 | Öznel, E. (1992). <i>Protokol Görgü - Nezaket Kuralları</i> , Genelkurmay Basımevi, Ankara.                                                                                                                                                                             |
| 69 | Palmer, E.M. (2011). <i>Guide to Hotel Housekeeping</i> .                                                                                                                                                                                                               |
| 70 | Pırnar, İ. (2015). <i>Güncel Konular, Eğilimler ve Göstergeler</i> , 1. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi, Konya: 28-30 Mayıs.                                                                                                                                       |
| 71 | <i>Hijyen Eğitimi Yönetmeliği</i> . (2013, 5 Temmuz). Resmi Gazete (Sayı: 28698).                                                                                                                                                                                       |
| 72 | <i>Gıda Hijyen Yönetmeliği</i> . (2011, 17 Aralık). Resmi Gazete (Sayı: 28145).                                                                                                                                                                                         |
| 73 | <i>Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği</i> . (2020, 19 Şubat). Resmi Gazete (Sayı: 31044).                                                                                                                                                                                    |
| 74 | <i>Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik</i> (2020, 10 Haziran). Resmî Gazete (Sayı: 31151).                                                                                                                                               |
| 75 | Seymen, O.A., Gül, M. K. (2004). <i>Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                                      |
| 76 | Sezgin, O.M. (2000). <i>Uygulamalı ve Açıklamalı Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi</i> , Gazi Kitabevi, Ankara.                                                                                                                                          |
| 77 | Şahin, A. (2011). <i>Kamu İdarelerinde Protokol Kuralları: Bir Yöntem Denemesi</i> , Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.                                                                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 78 | Şener, B. (2001). <i>Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.                                                                                                                                                                                   |
| 79 | Tanır, F. (2019). <i>Çukurova Üniversitesi Gıda Çalışanları Hijyen Eğitimi Rehberi</i> , Çisam.                                                                                                                                                                                  |
| 80 | Tayar, M., Anar, S., Soyutemiz, E., Bostan, K., Aksu, H., Çıbık, R. (2011). <i>Hijyen ve Sanitasyon</i> , Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2349, Eskişehir.                                                                                                                       |
| 81 | Tayar, M. (2019). <i>Hijyen ve Sanitasyon</i> , Uludağ Üniversitesi, Bursa.                                                                                                                                                                                                      |
| 82 | Tezel, Z., Şahin, H., Şanlı, H.S. (2012). <i>Konaklama Tesislerinde Çalışan Personelin İş Kıyafetinden Memnun Olma Durumlarının İncelenmesi: Antalya Örneği</i> , Nwsa-Vocational Sciences e-Journal of New World Sciences Academy, Volume: 7, Number: 2, ArticleNumber: 2C0042. |
| 83 | <i>Türk Bayrağı Kanunu</i> (1983, 24 Eylül). Resmi Gazete (Sayı: 18171).                                                                                                                                                                                                         |
| 84 | <i>Türk Bayrağı Tüzüğü</i> (1985, 17 Mart). Resmi Gazete (Sayı: 18695).                                                                                                                                                                                                          |
| 85 | Türkal Gün, Z. (2019). <i>Çalışan Adölesanların Kişisel Hijyen Bilgi ve Davranışları</i> , Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.                                                                                                    |
| 86 | Türkan, C. (2012). <i>Mutfak Teknolojisi</i> , Geliştirilmiş 5. Baskı.                                                                                                                                                                                                           |
| 87 | Türkseven, Y. Ç. (2019). <i>Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarının Stres Kaynaklarının Belirlenmesi ve Motivasyonlarına Etkilerinin Araştırılması: Marmaris Örneği</i> , Yüksek Lisans Tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.             |
| 88 | Ural, D. (2019). <i>Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Kişisel Hijyen Bilgileri ve Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma</i> , Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.                                                                   |
| 89 | Üzücü, A. (2019). <i>Toplu Beslenme Hizmeti Veren Kurumlarda Besin ve Personel Hijyeni Bilgi Düzeyi ve Davranışları Üzerine Bir Araştırma (Kayseri İl Örneği)</i> , Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.                                    |
| 90 | Yılmaz, M. R. (2020). <i>Konaklama Tesislerinde Covid-19 Yönetim Kılavuzu</i> .                                                                                                                                                                                                  |
| 91 | Yörükoğlu, A. (1992). <i>Gençlik Çağı</i> , Ankara.                                                                                                                                                                                                                              |
| 92 | Vatansever, N. (1996). <i>Büyük Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Departman Yönetim ve Organizasyonu</i> , Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.                                                                                             |

#### GENEL AĞ KAYNAKÇASI

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <a href="https://acikders.ankara.edu.tr/konuk-tipleri-ve-davranislar">https://acikders.ankara.edu.tr/konuk-tipleri-ve-davranislar</a> . (erişim tarihi: 12.05.2020, erişim saati: 20.45).                                                                                         |
| 2 | <a href="https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/7427/mod_resource/content/0/6.pdf">https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/7427/mod_resource/content/0/6.pdf</a> . (erişim tarihi: 06.05.2020, erişim saati: 16.45).                                                 |
| 3 | <a href="https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/7433/mod_resource/content/0/12.pdf">https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/7433/mod_resource/content/0/12.pdf</a> . (erişim tarihi: 06.05.2020, erişim saati: 13.50).                                               |
| 4 | <a href="https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/9476/mod_resource/content/0/11.hafta.pdf">https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/9476/mod_resource/content/0/11.hafta.pdf</a> . (erişim tarihi: 06.05.2020, erişim saati: 14.00).                                   |
| 5 | <a href="http://acikerisim.kirklareli.edu.tr/temel-kavramlari-ve-orneklerle-otel-isletmeciligi-paradigma-akademi">http://acikerisim.kirklareli.edu.tr/temel-kavramlari-ve-orneklerle-otel-isletmeciligi-paradigma-akademi</a> . (erişim tarihi: 20.05.2020, erişim saati: 19.00). |
| 6 | <a href="http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/laborantveveterinersaglik_ao/gghijyeni.pdf">http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/laborantveveterinersaglik_ao/gghijyeni.pdf</a> . (erişim tarihi: 05.05.2020, erişim saati: 20.00).                                           |
| 7 | <a href="https://avesis.yildiz.edu.tr/muarici/dokumanlar-gida-mikrobiyolojisi-1">https://avesis.yildiz.edu.tr/muarici/dokumanlar-gida-mikrobiyolojisi-1</a> . (erişim tarihi: 05.05.2020, erişim saati: 16.40).                                                                   |
| 8 | <a href="https://belgelendirme.ctr.com.tr/iso-22000-haccp-nedir.html">https://belgelendirme.ctr.com.tr/iso-22000-haccp-nedir.html</a> . (erişim tarihi: 06.05.2020, erişim saati: 19.10).                                                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | <a href="https://beslenmevediyetdergisi.org/index.php/bdd/article/view/788">https://beslenmevediyetdergisi.org/index.php/bdd/article/view/788</a> . w(erişim tarihi: 06.05.2020, erişim saati:13.20).                                                                                                                                 |
| 10 | <a href="http://cdn.istanbul.edu.tr/filehandler2.ashx?f=gida-bozulmalari.pdf">http://cdn.istanbul.edu.tr/filehandler2.ashx?f=gida-bozulmalari.pdf</a> . (erişim tarihi: 08.05.2020, erişim saati:17.10).                                                                                                                              |
| 11 | <a href="https://docplayer.biz.tr/3035563-Koc-universitesi-hijyen-yonetmeligi-el-kitabi-icindekiler.html">https://docplayer.biz.tr/3035563-Koc-universitesi-hijyen-yonetmeligi-el-kitabi-icindekiler.html</a> . (erişim tarihi: 25/05/2020, erişim saati: 15.00).                                                                     |
| 12 | <a href="https://docplayer.biz.tr/36516748-gidalarda-bozulma-tipleri-ve-nedenleri.html">https://docplayer.biz.tr/36516748-gidalarda-bozulma-tipleri-ve-nedenleri.html</a> . (erişim tarihi: 06.05.2020, erişim saati: 11.10).                                                                                                         |
| 13 | <a href="https://dspace.ankara.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12575/41455/bes210.pdf?sequence=1">https://dspace.ankara.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12575/41455/bes210.pdf?sequence=1</a> . (erişim tarihi: 06.05.2020, erişim saati: 21.15).                                                                           |
| 14 | <a href="https://ec.europa.eu/food/overview_en">https://ec.europa.eu/food/overview_en</a> . (erişim tarihi: 07.05.2020, erişim saati: 12.40).                                                                                                                                                                                         |
| 15 | <a href="http://epgp.inflibnet.ac.in/epgpdata/uploads/epgp_content/S001827/P001829/M029320/ET/15242148667.12_Q1.pdf">http://epgp.inflibnet.ac.in/epgpdata/uploads/epgp_content/S001827/P001829/M029320/ET/15242148667.12_Q1.pdf</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 14.50).                                                 |
| 16 | <a href="http://epgp.inflibnet.ac.in/epgpdata/uploads/epgp_content/S001827/P001829/M029326/ET/15242152277.18_Q1.pdf">http://epgp.inflibnet.ac.in/epgpdata/uploads/epgp_content/S001827/P001829/M029326/ET/15242152277.18_Q1.pdf</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 18.35).                                                 |
| 17 | <a href="http://www.fao.org/tempref/docrep/fao/012/a0740e/a0740e02.pdf">http://www.fao.org/tempref/docrep/fao/012/a0740e/a0740e02.pdf</a> hygiene of food preparation and vending premises and equipment. (erişim tarihi: 08.05.2020, erişim saati: 16.50).                                                                           |
| 18 | <a href="https://feedkitchens.org/wp-content/uploads/2015/06/cleaning-and-sanitizing-food-contact-surfaces.pdf">https://feedkitchens.org/wp-content/uploads/2015/06/cleaning-and-sanitizing-food-contact-surfaces.pdf</a> . (erişim tarihi: 07.05.2020, erişim saati: 14.30).                                                         |
| 19 | <a href="http://gtbd.org.tr/uluslararası-mevzuat/">http://gtbd.org.tr/uluslararası-mevzuat/</a> . (erişim tarihi: 05.05.2020, erişim saati: 14.50).                                                                                                                                                                                   |
| 20 | <a href="https://hmhub.me/handouts/solved-papers/b-sc-hha-6th-sem/accommodation-mgt/">https://hmhub.me/handouts/solved-papers/b-sc-hha-6th-sem/accommodation-mgt/</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 22.15).                                                                                                               |
| 21 | <a href="https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/beslenme/besin-guvenligi-ve-hijyen.html">https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/beslenme/besin-guvenligi-ve-hijyen.html</a> . (erişim tarihi: 07.05.2020, erişim saati: 20.00).                                                                                                                         |
| 22 | <a href="http://kisi.deu.edu.tr//ozay.yildiz/fom/Front%20Office%20Operation(1).pdf">http://kisi.deu.edu.tr//ozay.yildiz/fom/Front%20Office%20Operation(1).pdf</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 11.45).                                                                                                                   |
| 23 | <a href="https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/securityandloss/770-types-of-emergency-situations-in-hotels.html">https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/securityandloss/770-types-of-emergency-situations-in-hotels.html</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 10.45).                                         |
| 24 | <a href="https://www.academia.edu/24897630/learners_manual_housekeeping_room_attendant_investing_in_nepals_future_the_hitt_programme">https://www.academia.edu/24897630/learners_manual_housekeeping_room_attendant_investing_in_nepals_future_the_hitt_programme</a> . (erişim tarihi: 24.05.2020, erişim saati: 20.45).             |
| 25 | <a href="https://www.academia.edu/6995287/hijyen_el_kitab%C4%B1">https://www.academia.edu/6995287/hijyen_el_kitab%C4%B1</a> . (erişim tarihi: 09.05.2020, erişim saati: 21.20).                                                                                                                                                       |
| 26 | <a href="https://www.aof.com.tr/hijyen-ve-sanitasyon-unite-1-hijyen-ve-sanitasyon-ders-notu.html">https://www.aof.com.tr/hijyen-ve-sanitasyon-unite-1-hijyen-ve-sanitasyon-ders-notu.html</a> (erişim tarihi: 08.05.2020, erişim saati: 11.10).                                                                                       |
| 27 | <a href="https://www.bngkolkata.com/safety-security/">https://www.bngkolkata.com/safety-security/</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 16.55).                                                                                                                                                                               |
| 28 | <a href="https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284413652">https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284413652</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 22.40)                                                                                                                                                        |
| 29 | <a href="https://www.hcareers.com/article/career-advice/in-case-of-emergency-how-to-stay-calm-if-there%E2%80%99s-an-emergency-at-your-hotel">https://www.hcareers.com/article/career-advice/in-case-of-emergency-how-to-stay-calm-if-there%E2%80%99s-an-emergency-at-your-hotel</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 22.30). |
| 30 | <a href="https://www.hospitalitynet.org/opinion/4084471.html">https://www.hospitalitynet.org/opinion/4084471.html</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 12.45).                                                                                                                                                               |
| 31 | <a href="https://www.hospitality-school.com/how-handle-emergency-situation-hotel/">https://www.hospitality-school.com/how-handle-emergency-situation-hotel/</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 22.00).                                                                                                                     |
| 32 | <a href="https://www.myk.gov.tr/10UMS0063-2,10UMS0064-2">https://www.myk.gov.tr/10UMS0063-2,10UMS0064-2</a> kodlu meslekler (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 23.00).                                                                                                                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33 | <a href="https://www.natlawreview.com/article/client-alert-force-majeure-clauses-and-covid-19-what-hotel-owners-and-operators-need">https://www.natlawreview.com/article/client-alert-force-majeure-clauses-and-covid-19-what-hotel-owners-and-operators-need</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 15.50). |
| 34 | <a href="https://www.osha.gov/Publications/osha3088.html">https://www.osha.gov/Publications/osha3088.html</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 20.15).                                                                                                                                                     |
| 35 | <a href="https://www.pisano.co/en/blog/10-ways-your-hotel-can-do-much-better-at-guest-experience-management">https://www.pisano.co/en/blog/10-ways-your-hotel-can-do-much-better-at-guest-experience-management</a> (erişim tarihi: 24.05.2020, erişim saati: 17.45).                                               |
| 36 | <a href="https://www.sbb.gov.tr/wpcontent/uploads/2018/11/Ris_and_Crisis_Management_in_Tourism_Sector-.pdf">https://www.sbb.gov.tr/wpcontent/uploads/2018/11/Ris_and_Crisis_Management_in_Tourism_Sector-.pdf</a> (erişim tarihi: 19/05/2020, erişim saati: 14.20).                                                 |
| 37 | <a href="https://www.siteminder.com/r/trends-advice/hotel-management/successfully-manage-hotel/">https://www.siteminder.com/r/trends-advice/hotel-management/successfully-manage-hotel/</a> (erişim tarihi: 22.05.2020, erişim saati: 19.10).                                                                       |
| 38 | <a href="https://www.sozluk.gov.tr">https://www.sozluk.gov.tr</a> (erişim tarihi: 12/05/2020, erişim saati: 12.40).                                                                                                                                                                                                 |
| 39 | <a href="https://www.tarimorman.gov.tr/gkgm/belgeler/db_gida_isletmeleri/kodeks_alimentarius_komisyonu.pdf">https://www.tarimorman.gov.tr/gkgm/belgeler/db_gida_isletmeleri/kodeks_alimentarius_komisyonu.pdf</a> (erişim tarihi: 08.05.2020, erişim saati: 22.20).                                                 |
| 40 | <a href="https://www.tse.org.tr/icerik/duyurudetay?duyuruid=5599">https://www.tse.org.tr/icerik/duyurudetay?duyuruid=5599</a> hijyen ve sanitasyon yönetim sistemi (erişim tarihi: 08.05.2020, erişim saati: 15.50).                                                                                                |
| 41 | <a href="https://www.turizmaktuel.com/haber/aslinda-guest-relation-departmani">https://www.turizmaktuel.com/haber/aslinda-guest-relation-departmani</a> (erişim tarihi: 22.05.2020, erişim saati: 18.20).                                                                                                           |

#### GÖRSEL KAYNAKÇA

| Görsel Numarası | Görsel ID Numarası   | Görselin Kullanıldığı Kaynak |
|-----------------|----------------------|------------------------------|
| Kapak Görsel    | 648165631            | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.1.1    | 1457938523           | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.1.2    | 426261535            | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.1.3    | 99889517             | www.123rf.com                |
| Görsel 1.1.4    | 1720984678           | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.1.5    | 128166326, 39714113  | www.123rf.com                |
| Görsel 1.1.6    | 90240309             | www.123rf.com                |
| Görsel 1.1.7    | 124799039, 145798089 | www.123rf.com                |
| Görsel 1.1.8    | 38994631             | www.123rf.com                |
| Görsel 1.1.9    | 1465463183           | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.1.10   | 56581744             | www.123rf.com                |
| Görsel 1.1.11   | 1390375814           | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.1.12   | 55246109             | www.123rf.com                |
| Görsel 1.2.1    | 1708441573           | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.3.1    | 1101253046           | www.shutterstock.com         |
| Görsel 1.3.2    | 1640235112           | www.shutterstock.com         |

|               |                                                                                                                                       |                      |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Görsel 1.3.3  | 1005946840                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 1.3.4  | 619794134                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 1.3.5  | 768788428                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 1.3.6  | 570625726                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 1.3.7  | 1463525645                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 1.3.8  | 746950939                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 1.3.9  | 298764326                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.1  | 707490766                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.2  | 711562837                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.3  | 345011543                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.4  | 82775254                                                                                                                              | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.5  | 1563254386                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.6  | 728109679                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.7  | <a href="https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/06/20200622.pdf">https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/06/20200622.pdf</a> |                      |
| Görsel 2.1.8  | 149952899                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.9  | 708746011                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.10 | 1658523400                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.11 | 1246916629                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.12 | 242016052                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.13 | 558197431                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.1.14 | 453833641                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.2.1  | 1654321930                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.2.2  | 1720237393                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.2.3  | Komisyon tarafından çizilmiştir.                                                                                                      |                      |
| Görsel 2.2.4  | 5429098                                                                                                                               | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.2.5  | Komisyon tarafından çizilmiştir.                                                                                                      |                      |
| Görsel 2.2.6  | 1083311696                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.3.1  | 241716457                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.3.2  | 1404624431                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.3.4  | 148067351                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.4.1  | 136924235                                                                                                                             | www.shutterstock.com |
| Görsel 2.4.2  | 1478872445                                                                                                                            | www.shutterstock.com |
| Görsel 3.1.1  | 58957119                                                                                                                              | www.123rf.com        |
| Görsel 3.1.2  | 13942070                                                                                                                              | www.123rf.com        |

|              |                                  |                      |
|--------------|----------------------------------|----------------------|
| Görsel 3.1.3 | 137711758 , 145626823            | www.123rf.com        |
| Görsel 3.1.4 | 10154249                         | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.1 | 128170083                        | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.2 | 106783977                        | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.3 | 106462700                        | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.4 | 50590934                         | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.5 | 104828774                        | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.6 | 40979992                         | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.7 | 50829895                         | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.8 | 100609079                        | www.123rf.com        |
| Görsel 3.2.9 | 31928493                         | www.123rf.com        |
| Görsel 4.1.1 | 248641711                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 4.1.2 | 132888260                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 4.2.1 | 181840595                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 4.2.3 | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                      |
| Görsel 4.2.4 | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                      |
| Görsel 4.3.1 | 212798323                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 4.3.2 | 244803070                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 4.3.3 | 244891609                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 4.3.4 | 308026703                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.1.1 | 1612904662                       | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.1.2 | 333689624                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.1.3 | 1009145695                       | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.1.4 | 242324605                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.1.5 | 1253439490                       | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.1.6 | 615216905, 1676660539            | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.2.1 | 1116272834                       | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.2.2 | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                      |
| Görsel 5.2.3 | 622326353                        | www.shutterstock.com |
| Görsel 5.2.4 | 1119048974                       |                      |
| Görsel 5.2.5 | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                      |
| Görsel 6.1.1 | 1011539695                       | shutterstock.com     |
| Görsel 6.1.2 | 351410543                        | shutterstock.com     |
| Görsel 6.1.3 | 81324916                         | shutterstock.com     |

|               |                                  |                  |
|---------------|----------------------------------|------------------|
| Görsel 6.2.1  | 343198766                        | shutterstock.com |
| Görsel 6.2.2  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 6.2.3  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 6.2.4  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 7.1.1  | 39241084                         | www.123rf.com    |
| Görsel 7.1.2  | 106838103                        | www.123rf.com    |
| Görsel 7.1.3  | 113992595                        | www.123rf.com    |
| Görsel 7.2.1  | 125524078                        | www.123rf.com    |
| Görsel 7.2.3  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 7.2.4  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 7.2.2  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 8.1.1  | 139104541                        | www.123rf.com    |
| Görsel 8.1.2  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 8.1.3  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 8.1.4  | 41130325                         | www.123rf.com    |
| Görsel 8.1.5  | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 8.2.1  | 33752426                         | www.123rf.com    |
| Görsel 8.2.2  | 80281513                         | www.123rf.com    |
| Görsel 8.2.3  | 104715413                        | www.123rf.com    |
| Görsel 9.1.1  | 1073097197                       | shutterstock.com |
| Görsel 9.1.2  | 401527261                        | shutterstock.com |
| Görsel 9.1.3  | 242085832                        | shutterstock.com |
| Görsel 9.1.4  | 1200868282                       | shutterstock.com |
| Görsel 9.1.5  | 342168782                        | shutterstock.com |
| Görsel 9.2.1  | 1016549458                       | shutterstock.com |
| Görsel 9.2.2  | 1142729504                       | shutterstock.com |
| Görsel 9.2.3  | 564784180                        | shutterstock.com |
| Görsel 9.2.4  | 1554930269                       | shutterstock.com |
| Görsel 9.2.5  | 571641337                        | shutterstock.com |
| Görsel 9.2.6  | 1143277562                       | shutterstock.com |
| Görsel 10.1.1 | 51840948                         | www.123rf.com    |
| Görsel 10.1.2 | 113801574                        | www.123rf.com    |
| Görsel 10.1.3 | 42118160                         | www.123rf.com    |
| Görsel 10.2.1 | 137995412                        | www.123rf.com    |
| Görsel 10.3.1 | 641340649                        | www.123rf.com    |
| Görsel 10.3.2 | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |
| Görsel 10.3.3 | Komisyon tarafından çizilmiştir. |                  |

**CEVAP ANAHTARI****1. ÖĞRENME BİRİMİ: KİŞİSEL HİJYEN****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - C | 2 - B | 3 - C | 4 - B | 5 - C | 6 - A | 7 - E |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

**2. ÖĞRENME BİRİMİ: HİJYEN VE SANİTASYON****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - C | 2 - C | 3 - D | 4 - A | 5 - A | 6 - C | 7 - D |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

**3. ÖĞRENME BİRİMİ: PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - B | 2 - E | 3 - E | 4 - B | 5 - C | 6 - B | 7 - B |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

**4. ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK TİPİNE GÖRE DAVRANMA****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| 1 - E | 2 - C | 3 - C | 4 - E |
|-------|-------|-------|-------|

**5. ÖĞRENME BİRİMİ: KONUKLARI KARŞILAMA****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - C | 2 - D | 3 - A | 4 - E | 5 - D | 6 - C | 7 - E | 8 - A | 9 - A |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

**6. ÖĞRENME BİRİMİ: OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|
| 1 - E | 2 - B | 3 - E | 4 - B |
|-------|-------|-------|-------|

**7. ÖĞRENME BİRİMİ: TELEFON HİZMETLERİ****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - D | 2 - A | 3 - E | 4 - C | 5 - C |
|-------|-------|-------|-------|-------|

**8. ÖĞRENME BİRİMİ: KAT HİZMETLERİNDE KONUK İŞLEMLERİ****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - A | 2 - B | 3 - A | 4 - D | 5 - B |
|-------|-------|-------|-------|-------|

**9. ÖĞRENME BİRİMİ: YÜZEY VE ZEMİN TEMİZLİĞİ****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - A | 2 - C | 3 - D | 4 - D | 5 - C |
|-------|-------|-------|-------|-------|

**10. ÖĞRENME BİRİMİ: ANİMASYON UYGULAMALARINA HAZIRLIK****ÇOKTAN SEÇMELİ**

|       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 - E | 2 - C | 3 - C | 4 - E | 5 - C |
|-------|-------|-------|-------|-------|