**KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI**

**REZERVASYON DALI**

**KALFALIK DERS ÇİZELGESİ**

|  |  |
| --- | --- |
| ALAN ORTAK DERSLERİ | TURİZM HİZMETLERİ |
| DAL DERSLERİ | KONUK İLİŞKİLERİ |
| ÖN BÜRO HİZMETLERİ |
| KAT HİZMETLERİ |
| SEYAHAT ACENTECİLİĞİ HİZMETLERİ |
| GENEL TURİZM |
| MESLEKİ YABANCI DİL (Konaklama ve Seyahat Hizmetleri) |
| ANADOLU KÜLTÜRÜ |
| ACENTEDE BİLETLEME |
| SEYAHAT ACENTELERİNDE REZERVASYON |

TURİZM HİZMETLERİ DERSİ

Turizm Hizmetleri dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır.

1. İş Sağlığı ve Güvenliği
2. Çevre koruma bilinci
3. Turizm Endüstrisi
4. Turizmde Genel Kavramlar
5. İş Hayatında İletişim Teknikleri

1-İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Bireye / öğrenciye; iş yerinde / çalışma ortamında oluşabilecek iş kazaları, meslek hastalıkları ve yangınlara karşı kişisel ve genel güvenlik tedbirleri alma bilgi ve becerileri kazandırmaktır.

KONULAR:

1. İş Sağlığı ve Güvenliği, çalışanların yasal hak ve sorumlulukları, iş kazalarından doğabilecek hukuki sonuçları
2. Meslek hastalıkları ve korunma yöntemleri
3. İş yerinde oluşabilecek kaza, yaralanma ve yangınlara karşı alınacak önlemler

İş yerlerinde sağlık ve güvenliği tehdit edici unsurlara, meslek hastalıklarına ve oluşabilecek kaza ve yangınlara karşı alınması gereken kişisel ve genel güvenlik tedbirleri bilir ve uygular.

2- ÇEVRE KORUMA BİLİNCİ MODÜLÜ

MODULÜN AMACI: Çevre ve doğa kirliliğini önleme ile ilgili gerekli tedbirleri alma ve uygulama bilgi ve becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Çevre koruma yöntemleri
2. Turizmin çevreye etkileri

Çevre ve doğa kirliliğini önleyici, israfı azaltıcı ve enerji tasarrufunu artırıcı davranışlar sergiler.

3-TURİZM ENDÜSTRİSİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Ulusal ve uluslararası literatüre göre turizm endüstrisinde yer alan konaklama ve yiyecek içecek işletmelerini kavratmak, Türkiye’nin turistik çekim merkezleri hakkında bilgi kazandırmak.

KONULAR:

1. Turizm endüstrisinde yer alan konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri
2. Türkiye’nin turistik çekim merkezleri

Turizm endüstrisi içerisinde yer alan konaklama ve yiyecek içecek işletmelerini açıklar, Türkiye’nin turistik çekim merkezlerini açıklar.

4-TURİZMDE GENEL KAVRAMLAR MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Ulusal ve uluslar arası literatüre göre turizmin genel kavramları hakkında bilgi kazandırmak, hizmet sektörü ve özelliklerini kavratmak.

KONULAR:

1. Turizm kavramları
2. Hizmet sektörü ve özellikleri

Turizmin genel kavramlarını açıklar, hizmet sektörünün özelliklerini açıklar.

5-İŞ HAYATINDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Sosyal hayatta ve iş hayatında iletişim tekniklerini kullanarak olumlu ilişkiler kurma becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Nezaket ve görgü kurallarına göre iletişim teknikleri
2. İş hayatında iletişim teknikleri

Sosyal hayatta ve iş hayatında iletişim tekniklerini kullanarak olumlu ilişkiler kurar.

DAL DERSLERİ

KONUK İLİŞKİLERİ DERSİ

Konuk İlişkileri dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Konukla İletişim
2. Konuk Tipleri ve Davranışları
3. Olağan dışı durumlar ve olaylar
4. Protokol ve Görgü Kuralları

KONUKLA İLETİŞİM MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: İletişim tekniklerini kullanarak konukla olumlu iletişim kurma becerileri kazandırmak

KONULAR:

1. Konukla olumla iletişim kurma
2. Konukla iletişimde beden dilini kullanma

Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde iletişim tekniklerini ve beden dilini kullanarak konukla olumlu iletişim kurar.

KONUK TİPLERİ VE DAVRANIŞLARI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Etkili iletişim tekniklerini kullanarak konuk tiplerine uygun davranış becerileri kazandırmak, olumlu ilişkiler kurarak konuk sorunlarını çözebilme, protokol ve görgü kurallarına uygun davranış bilgi ve becerisi kazandırmak.

KONUK TİPLERİ VE DAVRANIŞLARI

KONULAR:

1. Konuk tipleri ve davranışları
2. Konuk memnuniyeti
3. Konuğun sorunlarına çözüm bulma

Etkili iletişim tekniklerini kullanma yoluyla farklı konuk tiplerine uygun davranarak konuğun sorunlarına çözüm bulma ve konuk memnuniyetini sağlama davranışı sergiler.

OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLAR MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Olağan dışı ve müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarla karşılaşıldığında işletme prosedürüne uygun standart davranışlar gösterme ve konuğa yardımcı olma bilgi ve becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1.Olağan dışı durumlar

2.Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlar

Olağan dışı durumlar ve müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlar karşısında standart davranışlar gösterir.

PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Nezaket ve görgü kuralları ile protokol kurallarına göre konukları karşılama ve uğurlama becerileri kazandırmak.

KONULAR:

1. Protokol kurallarına göre konukları karşılama ve uğurlama
2. Nezaket ve görgü kurallarına göre konukları karşılama ve uğurlama

Nezaket ve görgü kuralları ile protokol kurallarına göre konukları karşılar ve uğurlar.

ÖN BÜRO HİZMETLERİ DERSİ

Ön büro hizmetleri dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır.

1. Kişisel bakım
2. Ön büro organizasyonu
3. Konuk karşılama
4. Telefon hizmetleri

KİŞİSEL BAKIM MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Kişisel hijyen sağlama becerileri kazandırmak.

KONULAR:

1. Kişisel bakım
2. İş kıyafeti giyme
3. Vücut mekaniklerine göre hareket etme

Kişisel hijyen sağlar.

ÖN BÜRO ORGANİZASYONU MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Ön büro departmanını ve personelini tanıyarak gerekli donanım ve formları kullanabilme bilgi ve becerisi kazandırmak

KONULAR:

1. Ön büronun organizasyon yapısı
2. Konaklama işletmelerinde oda tipleri
3. Ön büroda kullanılan donanımlar ve formlar

Ön büro personelini tanır, görev ve sorumluklarını bilir, gerekli donanım ve formları işletme prosedürüne uygun şekilde kullanır.

KONUK KARŞILAMA MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürlerine uygun olarak konukların girişte karşılanması ve bagaj işlemlerinin yürütülmesi ile ilgili bilgi ve becerilerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.

KONULAR:

1. Konukların girişte karşılanması
2. Bagaj hizmetleri

Konaklama tesisine gelen konuğu işletme prosedürüne uygun şekilde girişte karşılar ve bagaj işlemlerini yürütür.

TELEFON HİZMETLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: İletişim tekniklerine uygun olarak telefonla iletişim kurma, mesajları alma ve iletme yoluyla telefon hizmetlerini tekniğine uygun bir şekilde gerçekleştirme bilgi ve becerisi kazandırmak

KONULAR:

1. Telefonla iletişim kurma
2. Telefonla gelen mesajları iletme

Tekniğine uygun bir şekilde telefon hizmetlerini gerçekleştirir, aldığı mesajları zamanında gerekli yerlere iletir.

KAT HİZMETLERİ DERSİ

Kat hizmetleri dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Kat hizmetleri organizasyonu
2. Yüzey temizliği
3. Zemin temizliği
4. Konuk hizmetleri

KAT HİZMETLERİ ORGANİZASYONU MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Kat hizmetleri departmanın yapısı hakkında bilgi kazandırma, tesis özelliklerine uygun genel bir iş planı ve günlük çalışma planı oluşturma becerileri kazandırmak amaçlanmaktadır.

KONULAR:

1. Kat hizmetleri organizasyon yapısı
2. Astları ile ilgili çalışmaları yürütme
3. İş planı oluşturma
4. İş için hazırlık yapma

Kat hizmetleri ile ilgili iş ve işlemleri tesis kurallarına uygun bir şekilde gerçekleştirir.

YÜZEY TEMİZLİĞİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Kat hizmetleri departmanında tekniğine uygun olarak yüzey temizliği yapma bilgi ve becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Yüzey temizliği için ön hazırlık
2. Yüzey temizliği

Tekniğine uygun olarak yüzey temizliği iş ve işlemlerini gerçekleştirir.

ZEMİN TEMİZLİĞİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Kat hizmetleri departmanında tekniğine uygun zemin temizliği yapma bilgi ve becerisi kazandırmak

KONULAR:

1. Zemin temizliği için ön hazırlık
2. Zemin temizliği

Tekniğine uygun bir şekilde zemin temizleme iş ve işlemlerini gerçekleştirir.

KONUK HİZMETLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Tesis prosedürlerine uygun bir şekilde konuk hizmetlerini yürütme bilgi ve becerisi kazandırmak.

KONULAR

1. Hediye, kayıp ve bulunmuş eşya işlemleri
2. Özel durumu olan konuklar

Tesis kurallarına uygun olarak konuk hizmetlerini gerçekleştirir.

SEYAHAT ACENTECİLİĞİ HİZMETLERİ DERSİ

Seyahat Acenteciliği hizmetleri dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Seyahat acenteciliği
2. Paket tur üretimi
3. Transfer operasyonu

SEYAHAT ACENTECİLİĞİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Seyahat acentelerinin organizasyon yapısı ve turizm endüstrisindeki diğer kuruluşlarla ilişkisi hakkında bilgi kazandırmak.

KONULAR:

1. Seyahat acentelerinin organizasyon yapısı
2. Seyahat acentelerinin turizm endüstrisindeki diğer kuruluşlarla ilişkisi

Seyahat acentelerinin organizasyon yapısı ve turizm endüstrisindeki diğer kuruluşlarla ilişkisini açıklar.

PAKET TÜR ÜRETİMİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Tur operatörünün işletme politikasına uygun bir şekilde, paket turun üretim, pazarlama, satış ve yönetim aşaması ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirme bilgi ve becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Paket tur programı hazırlama
2. Paket tur sözleşmesi
3. Paket tur satışı

Tekniğine ve kurallara uygun bir şekilde paket tur hazırlama iş ve işlemlerini gerçekleştirir.

TRANSFER OPERASYONU MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Acente standartlarına uygun olarak transfer öncesi hazırlıkları yapma, transfer iş ve işlemlerini gerçekleştirme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.

KONULAR:

1. Transfer öncesi hazırlık
2. Transferin gerçekleştirilmesi

Acente standartlarına uygun olarak acente operasyonlarını gerçekleştirir.

GENEL TURİZM DERSİ

Genel Turizm dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Turizm hareketleri
2. Turizmde ulaştırma işletmeleri
3. Turizmde seyahat işletmeleri

TURİZM HAREKETLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Turizm ve turist çeşitleri hakkında bilgi kazandırmak, turizmin etkilerini kavratmak.

KONULAR:

1. Turizm çeşitleri
2. Turizmin etkileri

Genel turizm kavramlarına uygun davranışlar sergiler.

TURİZMDE ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Turizm endüstrisinde yer alan ulaştırma işletmelerinin çeşitlerini ve özelliklerini kavratmak, ulaştırma ve turizm ilişkisi hakkında bilgi kazandırmak.

KONULAR:

1. Ulaştırma ve turizm ilişkisi
2. Turizm endüstrisinde yer alan ulaştırma işletmeleri

Turizm endüstrisinde yer alan ulaştırma işletmeleri ile ulaştırma-turizm arasındaki ilişkiyi açıklar.

TURİZMDE SEYAHAT İŞLETMELERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Turizm endüstrisinde yer alan seyahat işletmelerinin önemi ve özelliklerini kavratmak, seyahat formaliteleri hakkında bilgi kazandırmak.

KONULAR:

1. Turizm endüstrisinde yer alan seyahat işletmeleri
2. Seyahat formaliteleri

Turizm endüstrisinde yer alan seyahat işletmelerinin önemi ve özelliklerini açıklar, seyahat formalitelerini açıklar.

MESLEKİ YABANCI DİL DERSİ

Mesleki Yabancı Dil dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Yabancı dilde seyahat hizmetleri
2. Yabancı dilde konaklama hizmetleri

YABANCI DİLDE SEYAHAT HİZMETLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Yabancı dilde seyahat hizmetlerini açıklayabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1-Yabancı dilde broşür ve rezervasyon

2-Yabancı dilde havalimanı işlemleri

3-Yabancı dilde tur ve gezi işlemleri

Yabancı dilde broşür, rezervasyon, havalimanı, tur ve gezi işlemlerini yapabilir.

Modül bulunamamıştır.

YABANCI DİLDE KONAKLAMA HİZMETLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Yabancı dilde konaklama hizmetlerini açıklayabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1-Yabancı dilde kayıt ve ön büro işlemleri

2-Yabancı dilde otel hizmet ve servisleri

3-Yabancı dilde oda işlemleri

Yabancı dilde kayıt ve ön büro işlemlerini, otel hizmet ve servislerini ve oda işlemlerini yapar.

Modül bulunamamıştır.

ANADOLU KÜLTÜRÜ DERSİ

Anadolu Kültürü dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1-Anadolu Halk Kültürü

2-Türk Halk Sanatı

3-Anadolu Çağları

4-Anadolu Mitolojisi

ANADOLU HALK KÜLTÜRÜ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Türk Halk bilimine uygun olarak Anadolu Halk Kültürü’ne ait temel bilgileri doğru olarak kullanabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Türk Halk Bilimi
2. Anadolu Kültürü ve Geleneksel Adetler

Türk Halk Bilimini inceleyip doğru olarak tanımlayabilir. Anadolu Halk Kültürünü inceleyip konuklara doğru olarak tanıtabilir.

TÜRK HALK SANATI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Türk Halk Sanatı ve Türk El Sanatlarını tanıtabilme becerisini kazandırmak.

KONULAR:

1. Türk Halk Sanatı
2. Anadolu Türk Sanatında Süsleme ve El Sanatları

Türk Halk Sanatını inceleyerek konuklara doğru olarak tanıtabilir. Anadolu’da Türk Süsleme ve El Sanatları ile Türk Mimarisini inceleyerek konuklara doğru olarak tanıtabilir.

ANADOLU ÇAĞLARI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Anadolu’nun tarih öncesi çağlarını ve Anadolu’da yaşamış uygarlıkları açıklayabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1-Anadolu’nun Tarih Öncesi Çağları

2-Anadolu’da Yaşamış Uygarlıklar

ANADOLU MİTOLOJİSİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Konuklara Anadolu Mitolojisini tanıtma becerisini kazandırmak.

KONULAR:

1.Anadolu Mitolojisi

2.Klasik Mitoloji

Anadolu Mitolojisini ve Klasik Mitolojiyi açıklayabilir.

ACENTEDE BİLETLEME DERSİ

Acentede Biletleme dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Havaalanı
2. Biletleme
3. Hesap Yönetimi
4. Biletleme Paket Program Ayarları
5. Biletleme Paket Programında Rezervasyon ve Cari İşlemler
6. Biletleme Paket Programında Kasa ve Rapor İşlemleri

HAVAALANI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Havaalanı ile ilgili kavramları açıklayabilme bilgi ve becerisini kazandırmak.

KONULAR:

1- Havaalanı ile ilgili temel bilgiler

2-Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA)

3-Ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak havaalanındaki genel kurallar

Havaalanı ilgili temel bilgileri, IATA ile ilgili bilgileri ve uluslar arası standartlara uygun havaalanı kurallarını açıklayabilir.

Modül bulunamamıştır.

BİLETLEME MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Biletleme ve Biletleme Aşamaları ile ilgili temel bilgileri kazandırmak.

KONULAR:

1. Temel Özellikler
2. Standart Uçak Biletinde Bulunması Gereken Özellikler
3. Bilet Düzenleme
4. Kat hizmetlerinde kullanılan rapor ve formları düzenleme

Bilet türlerini, komisyon türlerini, online check in (giriş) işlemlerini ve uçak içi yeme içme ve eğlence içeriği talebi alma işlemlerini açıklar.

HESAP YÖNETİMİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Hesap yönetimini açıklayabilme becerisini kazandırmaktır.

KONULAR:

1-Hava yolu tedarikçi ödeme türlerini açıklar.

2-Müşteriden alınan tahsilatı açıklar.

3-İndirim türlerini açıklar.

4-Fatura işlemlerini açıklar.

Havaalanı ile ilgili hesap yönetimini açıklayabilir.

Modül bulunamamıştır.

BİLETLEME PAKET PROGRAM AYARLARI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Biletleme paket program ayarlarını yapabilme becerisi kazandırmaktır.

KONULAR:

1-Biletleme paket programında tanımlamalar

2-Biletleme paket programında yardım işlemleri

Biletleme paket programını ayarlarını yapabilir.

Modül Bulunamamıştır.

BİLETLEME PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE CARİ İŞLEMLER MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Biletleme paket programında rezervasyon ve cari işlemleri yapabilme becerisini kazandırmak.

KONULAR:

1. Biletleme paket programında rezervasyon işlemleri
2. Biletleme paket programında cari işlemler

Biletleme paket programında rezervasyon ve cari işlemleri yapabilir.

Modül Bulunamamıştır.

BİLETLEME PAKET PROGRAMINDA KASA VE RAPOR İŞLEMLERİ

MODÜLÜN AMACI: Biletleme paket programında kasa ve rapor işlemlerini yapabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Biletleme paket programında kasa işlemleri
2. Biletleme paket programında rapor işlemleri

Biletleme paket programında kasa ve rapor işlemlerini yapabilir.

Modül Bulunamamıştır.

SEYAHAT ACENTELERİNDE REZERVASYON DERSİ

Seyahat Acentelerinde Rezervasyon dersine ait modüller sıralanmıştır:

1-Acente Rezervasyon Sistemleri

2-Acente Otel Rezervasyonu

ACENTE REZERVASYON SİSTEMLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Seyahat Acenteciliğinde rezervasyonda kullanılan terimler, organizasyon yapısı, rezervasyon alma şekilleri ile ilgili bilgi ve beceri kazandırmak.

KONULAR:

1-Rezervasyon

2-Katalog Okuma

Acente rezervasyon bölümünün organizasyon yapısını ve acente rezervasyon sistemlerini açıklayabilir.

ACENTE OTEL REZERVASYONU MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Seyahat Acentesinde Otel Rezervasyonu gerçekleştirebilme becerisini kazandırmak.

KONULAR:

1-Çalışma Planı Hazırlama

2-Diğer Birimlerle İlişkisi

Acente ile otel anlaşmalarını hazırlayabilir. Acentenin otel rezervasyon işlemlerini yapabilir. Konukların rezervasyonla ilgili problemlerini çözebilir. Acentenin otel rezervasyon sonrası işlemlerini yapabilir.