**KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI**

**ÖNBÜRO 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) |
| KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ |
| ÖN BÜRODA REZERVASYON |
| KONAKLAMADA BİLGİSAYAR |
| ÖN BÜRODA VARDİYA İŞLEMLERİ |

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, İş Kazalarından Doğabilecek Hukuki Sonuçlar
2. Meslek Hastalıkları ve Bu Hastalıklardan 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 İçecek İşletmeleri
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 İletişim Teknikleri
2. İş Hayatında İletişim 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 İletişim Kurma
2. Konukla İletişimde 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.

**MODÜLÜ BULUNMAMAKTADIR.**

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 İşletmelerinde 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 yapılması ile ilgili bilgi ve beceriler kazandırmaktır.

KONULAR:

1. Konukların Girişte Karşılanması
2. Bagaj Hizmetleri

Konaklama tesisine gelen konuğu işletme prosedürüne uygun şekilde girişte karşılar ve konuğun 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 İletişim Kurma
2. Telefonla Gelen Mesajları İletme

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 Organisazyonu
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 İle İlgili Çalışmaları Yürütme
3. İş Planı Oluşturma
4. İş İçin 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 İçin 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 İçin 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 İşlemleri
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 İlişkisi

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 İşletmeleri
3. Turizmde Seyahat İşletmeleri

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 İlişkisi
2. Turizm Endüstrisinde Yer Alan Ulaştırma İşletmeleri

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 İşletmeleri
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 broşür ve rezervasyon işlemleri, tur ve gezi işlemleri ile hava limanı işlemlerini sektöre uygun şekilde gerçekleştirme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Yabancı Dilde Broşür ve Rezervasyon İşlemleri
2. Yabancı Dilde Havalimanı İşlemleri
3. Yabancı Dilde Tur ve Gezi İşlemleri

Yabancı dilde broşür ve rezervasyon işlemleri, tur ve gezi işlemleri ile havalimanı işlemlerini sektöre uygun şekilde gerçekleştirir.

YABANCI DİLDE KONAKLAMA HİZMETLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Yabancı dilde kayıt ve ön büro işlemleri, otel hizmetleri ve oda işlemlerini yapabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Yabancı Dilde Kayıt ve Ön Büro İşlemleri
2. Yabancı Dilde Otel Hizmetleri ve Servisleri
3. Yabancı Dilde Oda İşlemleri

Yabancı dilde kayıt ve ön büro işlemleri, otel hizmetleri ve oda işlemlerini gerçekleştirir.

KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ DERSİ

Konuk Giriş Çıkış İşlemleri dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Konuklara Oda satışı
2. Konuk Giriş Hazırlığı
3. Konuk Giriş İşlemleri (CheckIn)
4. Konuk Çıkış İşlemleri (CheckOut)

KONUKLARA ODA SATIŞI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Tesis prosedürlerine uygun olarak oda satış tekniklerini kullanabilme ve oda satışı yapabilme bilgi ve becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Oda Satış Teknikleri
2. Oda Satışı Yapmak

Tesis prosedürlerine uygun olarak oda satış tekniklerini kullanır ve oda satışını gerçekleştirir.

KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Konaklama tesislerinde münferit konukların, grupların ve özel konukların giriş öncesi ve giriş işlemlerini işletme prosedürleri doğrultusunda yapabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Konuk Giriş Öncesi Hazırlıklar
2. Grup Giriş Hazırlıkları
3. Özel Konukların Giriş Hazırlıkları

Konaklama tesislerinde münferit konukların, grupların ve özel konukların giriş öncesi hazırlıklarını ve giriş işlemlerini gerçekleştirir.

KONUK GİRİŞ İŞLEMLERİ (CHECK-IN) MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Konaklama tesisinin prosedürüne göre devamlı konukların giriş işlemlerini gerçekleştirme, uluslararası standartlara göre girişte konaklama belgesini doldurtma, tesis hakkında bilgi verme, emanet kasa işlemleri ve konuğun odaya çıkarılması, konuk hesap kartı işlemleri ile ilgili bilgi ve beceriler kazandırmak.

KONULAR:

1. Konaklama Belgesi Doldurtma (Registrationcard)
2. Tesis Hakkında Bilgi Verme (info)
3. Emanet Kasa İşlemleri
4. Konuğun Odaya Çıkarılması
5. Konuk Hesap Kartı İşlemleri

İşletme prosedürlerine göre devamlı konukların giriş işlemlerini gerçekleştirir, konuğa konaklama belgesi doldurtma, tesis hakkında bilgi verme, emanet kasa işlemleri, konuğun odaya çıkarılması ve konuk hesap kartı ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirerek konuk giriş işlemlerini yapar.

KONUK ÇIKIŞ İŞLEMLERİ (CHECK OUT) MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Konaklama tesisi prosedürlerine göre konuğun ayrılış öncesi hazırlıklarını, konuk çıkış işlemlerini gerçekleştirme ve fatura düzenleme bilgi ve becerileri kazandırmak.

KONULAR:

1. Konuğun Ayrılışı Öncesi Yapılan Hazırlıkları
2. Konuk Çıkış İşlemleri (checkout)
3. Fatura Düzenleme

Konuğun ayrılışı öncesi yapılan hazırlıkları gerçekleştirir, konuk çıkış işlemlerini yapar ve muhasebe tekniklerine uygun fatura düzenler.

ÖN BÜRODA REZERVASYON DERSİ

Ön Büroda Rezervasyon dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Rezervasyon Alma
2. Rezervasyon Kayıt İşlemleri
3. Rezervasyon Durum Analizleri
4. Diğer Hizmetler İçin Rezervasyon İşlemleri

REZERVASYON ALMA MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Rezervasyon alırken kullanılan kavramları ve kısaltmaları doğru ve kuralına uygun bir şekilde kullanabilme becerisi kazandırmak. Rezervasyon çeşitlerini geliş şekline doğru bir şekilde alma becerisi kazandırmak

KONULAR:

1. Rezervasyon Alırken Kullanılan Kavramlar ve Kısaltmalar
2. Rezervasyon Formlarının Doldurulması
3. Geliş Şekline Göre Rezervasyon Alma
4. Çeşitlerine Göre Rezervasyon Alma

Tekniğine ve kuralına uygun bir şekilde rezervasyon alma ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirir.

REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Rezervasyon kayıt ve kabul işlemlerini, rezervasyon değişikliği ve iptalini doğru bir şekilde yapabilme becerisi kazandırmak. Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları tesis prosedürüne göre kontrol edebilme becerisi kazandırmak, rezervasyon garanti yöntemlerini uygulama becerisi kazandırmak, rezervasyon cetvellerini doğru ve eksiksiz olarak işleyebilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Rezervasyon Kayıt İşlemleri
2. Rezervasyon Değişikliği ve İptali
3. Bekleyen (waiting) ve Opsiyonlu Rezervasyonları Kontrol Etme
4. Rezervasyon Garanti Yöntemleri
5. Rezervasyon Cetvelleri (chartlar)

İşletme prosedürlerine uygun olarak rezervasyon kayıt kabul, değişiklik ve iptal, bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol etme, rezervasyon garanti yöntemlerini uygulama, rezervasyon cetvellerini hazırlama ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirir.

REZERVASYON DURUM ANALİZLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Rezervasyon durum analizi yaparak alınan rezervasyonlara uygun doğru istatistikler hazırlayabilme, yapılan rezervasyonlara uygun doğru tahmin raporları hazırlayabilme becerileri kazandırmak.

KONULAR:

1. Rezervasyon Durum Analizi
2. Rezervasyon Tahmin Raporları (forecast) Çıkarma

Ön büroda rezervasyon tekniğine uygun durum analizleri yapar.

DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON İŞLEMLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Konaklama tesislerinde diğer hizmetler için (sağlık turizmi, golf, kongre vb.) tekniğine ve kuralına uygun olarak işletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon alma becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Sağlık Turizmi Rezervasyonu Alma
2. Golf Rezervasyonu Alma
3. Kongre Rezervasyonu Alma

İşletme prosedürlerine uygun olarak sağlık turizmi, golf ve kongre rezervasyonu alma ile ilgili iş ve işlemleri gerçekleştirir.

**MODÜLÜ BULUNMAMAKTADIR.**

KONAKLAMADA BİLGİSAYAR DERSİ

Konaklamada Bilgisayar dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Otel Paket Programında Rezervasyon ve Resepsiyon
2. Otel Paket Programında Ön Kasa ve Arka Büro
3. Otel Paket Programında Kat Hizmetleri ve Raporlama

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Otel paket programının genel ayarlarını yaparak, rezervasyon ve resepsiyon işlemlerini yapabilme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Otel Paket Programında Genel Ayarlar
2. Otel Paket Programında Oda Rezervasyon İşlemleri
3. Otel Paket Programında Resepsiyon İşlemleri

Otel paket programını kullanarak sistem ayarları, rezervasyon ve resepsiyon iş ve işlemlerini gerçekleştirir.

OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Otel paket programını kullanarak ön kasa ve arka büro işlemleri tekniğine ve kuralına uygun bir şekilde işletme prosedürleri doğrultusunda gerçekleştirme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Otel Paket Programında Ön Kasa İşlemleri
2. Otel Paket Programında Arka Büro İşlemleri

İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programını kullanarak ön kasa ve arka büro iş ve işlemleri gerçekleştirir.

OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Otel paket programını kullanarak kat hizmetleri işlemlerini gerçekleştirme ve raporlama bilgi ve becerisi kazandırmak

KONULAR:

1. Otel Paket Programında Kat Hizmetleri İşlemleri
2. Otel Paket Programında Raporlama

Otel paket programını kullanarak kat hizmetleri işlemleri ile raporlama işlemlerini gerçekleştirir.

ÖN BÜRODA VARDİYA İŞLEMLERİ DERSİ

Ön Büroda Vardiya İşlemleri dersine ait modüller aşağıda sıralanmıştır:

1. Sabah ve Akşam Vardiyası
2. Gece İşlemleri
3. Ön Büroda Tutulan Defterler

SABAH VE AKŞAM VARDİYASI MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Tesis prosedürlerine uygun olarak günlük çıkış işlemlerini eksiksiz gerçekleştirme, kat hizmetleri raporlarının kontrolünü yapabilme, günlük giriş işlemlerini gerçekleştirme, periyodik olarak tahmin raporlarını doğru bir şekilde kontrol edebilme, oda değişikliği taleplerini ve kontrolünü eksiksiz yapabilme bilgi ve becerilerini kazandırmak.

KONULAR:

1. Ön Büroda Çünlük çıkış İşlemleri
2. Kat Hizmetleri (housekeeping) Raporlarının Kontrolü
3. Günlük Giriş İşlemleri
4. Periyodik Olarak Tahmin Raporu (forecast) kontrolü
5. Oda Değişikliği Talepleri ve Kontrolü
6. Sabah ve Akşam Vardiyası Devir İşlemleri

Konaklama tesislerinde sabah ve akşam vardiyasında yapılması gereken iş ve işlemleri doğru ve eksiksiz bir şekilde yerine getirir. Sabah ve akşam vardiyası devir işlemlerini gerçekleştirir.

GECE İŞLEMLERİ MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Konaklama tesisinde gün sonu öncesi kontrolleri yaparak, rapor alma doğru bir şekilde kontrol edebilme, gün sonu işlemlerini gerçekleştirebilme ve gece vardiyası devir işlemlerini yapabilme bilgi ve becerileri kazandırmak.

KONULAR:

1. Gün Sonu Öncesi Kontrolü
2. Rapor Alma ve Kontrollerin Yapılmas
3. Gün Sonu İşlemleri
4. Gece Vardiyası Devir İşlemleri

Tesis prosedürlerine uygun olarak gece işlemlerini doğru ve eksiksiz bir şekilde yerine getirir.

ÖN BÜRODA TUTULAN DEFTERLER MODÜLÜ

MODÜLÜN AMACI: Konaklama tesislerinde yasal olarak tutulan defterler ile tesisin isteğine bağlı olarak tutulan defterlere kayıt işlemlerini eksiksiz, zamanında ve doğru bir şekilde kayıt etme becerisi kazandırmak.

KONULAR:

1. Yasal Olarak Tutulan Defter ve Kayıtlar
2. Tesisin İsteğine Bağlı Olarak Tutulan Defter ve Kayıtlar

Konaklama tesislerinde yasal olarak tutulan defterler ile tesis isteğine bağlı olarak tutulan defterlere kayıt iş ve işlemlerini gerçekleştirir.