



MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

USTALIK TELAFİ PROGRAMI ÖĞRENCİ İŞ DOSYASI



ADI VE SOYADI :

SINIFI/NO :

MESLEK ALANI/DALI : KAT HİZMETLERİ

MERKEZ/OKUL ADI : ÇANKAYA İMKB

ÖĞRENCİ İŞ DOSYASI

EĞİTİMİN BAŐLAMA TARİHİ :/...../.....

EĞİTİMİN BİTİŞ TARİHİ :/...../.....

ÖĞRENCİNİN

ADI-SOYADI :.....

MESLEK ALANI/DALI : KAT HİZMETLERİ

SINIFI/NO :.....

İŞLETMENİN

ADI :XX

ADRESİ :XX

USTA ÖĞRETİCİNİN /EĞİTİM PERSONELİNİN

ADI-SOYADI :XX

KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN

ADI-SOYADI :XX

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... TURİZM HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	İş sağlığı ve güvenliği hakkında bilgi veriniz.	90	
00.00.0000	Mevzuatta yer alan çevre koruma bilincini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Turizm endüstrisinde yer alan kavramları açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:

TURİZM HİZMETLERİ

İŞİN ADI: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**KAT HİZMETLERİ**
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**İş Sağlığı ve Güvenliği**

İş sağlığı ve güvenliği, çalışanların iş yerinde güvenli bir ortamda çalışmalarını sağlayan önlemleri almayı ve iş kazalarının önlenmesini hedefleyen bir disiplindir. İş sağlığı ve güvenliği, işverenlerin çalışanların sağlığını ve güvenliğini korumak için yasal bir yükümlülüğü olduğunu da içerir.

İş kazaları, çalışanların yaralanması, sakatlanması veya ölümü gibi olumsuz sonuçlara neden olabilir. Bu tür durumlarda, işverenler hukuki sorumluluk altında kalabilirler ve tazminat ödemek zorunda kalabilirler. Ayrıca, iş kazaları çeşitli yönetmeliklere, yasalara ve mevzuata uygun olmadığı takdirde, işverenlere para cezaları da verilebilir.

Çalışanların yasal hakları arasında iş güvencesi, ücret, çalışma saatleri ve çalışma koşulları gibi konular yer alır. Çalışanlar ayrıca işverenlerinin sağlamaları gereken güvenli bir çalışma ortamına da hak sahibidirler. İş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin yetersizliği durumunda, çalışanlar işverenlerine karşı yasal haklarını kullanabilirler.

Özetle, iş sağlığı ve güvenliği, işverenlerin yasal sorumluluklarına uygun bir şekilde çalışanların sağlığı ve güvenliğini korumayı amaçlar. İş kazalarının önlenmesi ve çalışanların yasal haklarının korunması, hem işverenlerin hem de çalışanların çıkarlarına hizmet eder.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

TURİZM HİZMETLERİ

İŞİN ADI: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ**KAT HİZMETLERİ
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ****Meslek Hastalığı**

Meslek hastalıkları, iş yerindeki mesleki etkenlerin neden olduğu sağlık sorunlarıdır. Bu hastalıkların ortaya çıkması için kişinin meslek icrası ile temas ettiği etkenlerin doğrudan ya da dolaylı olarak hastalık etkeni olması gerekmektedir. Örnek olarak, kimyasal maddeler, gürültü, titreşim, radyasyon, toz ve mikroplar gibi işyerindeki mesleki etkenler meslek hastalıklarına neden olabilirler.

Meslek hastalıklarının önlenmesi, sağlık ve güvenliği korumak adına oldukça önemlidir. Meslek hastalıklarının önlenmesi için bir dizi önlem alınabilir. Bu önlemler arasında şunlar yer alabilir:

Risk Değerlendirmesi: İşyerindeki mesleki etkenlerin belirlenmesi ve bunların ne kadar tehlikeli olduğunun belirlenmesi, meslek hastalıklarının önlenmesinde önemlidir.

Kişisel Koruyucu Ekipmanlar: İşyerindeki mesleki etkenlerin doğrudan temasını önleyen, koruyucu giysiler, maske, kulak tıkaçları, gözlük gibi koruyucu ekipmanların kullanımı meslek hastalıklarını önleyebilir.

İşyeri Düzenlemesi: İşyerindeki mesleki etkenlerin en aza indirilmesi için önlemler alınması, örneğin havalandırma sistemi kurulması, temizlik çalışmalarının düzenli olarak yapılması, işyerindeki sıcaklık, nem ve ışık düzeylerinin uygun olması gibi önlemler alınarak meslek hastalıklarının önlenmesi sağlanabilir.

Eğitim: İşyerindeki mesleki etkenlerin neden olduğu hastalıkların belirtileri, koruyucu önlemler ve kişisel koruyucu ekipmanların kullanımı hakkında çalışanların eğitimleri verilmelidir.

Sağlık Kontrolü: İşyerinde çalışanların sağlık durumlarının takibi ve belirli aralıklarla sağlık kontrolleri yapılması meslek hastalıklarının önlenmesine katkı sağlayabilir.

Meslek hastalıkları, işyerindeki mesleki etkenlerin etkisiyle ortaya çıkan sağlık sorunlarıdır. Bu hastalıkların önlenmesi için işverenlerin ve çalışanların ortak çabaları gerekmektedir. İşyerindeki mesleki etkenlerin belirlenmesi, koruyucu önlemlerin alınması ve çalışanların eğitimi meslek hastalıklarının önlenmesinde önemli bir rol oynar.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME					
Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan				Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen				90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

DERSİN ADI:	TURİZM HİZMETLERİ	İŞİN ADI: ÇEVRE KORUMA BİLİNCİ						
<p>KAT HİZMETLERİ ÇEVRE KORUMA BİLİNCİ</p> <p>Çevre koruma, doğal kaynakların sürdürülebilir bir şekilde kullanılması, ekosistemlerin korunması, biyolojik çeşitliliğin korunması ve çevre kirliliğinin önlenmesi için çeşitli yöntemler içermektedir. Mevzuata uygun olarak kullanılan çevre koruma yöntemleri şunlardır:</p> <p>Yasal Düzenlemeler: Çevre koruma için yasalar ve düzenlemeler, hükümetler ve yerel yönetimler tarafından oluşturulur ve uygulanır. Bu yasalar, doğal kaynakların kullanımını düzenler, çevre kirliliği nedenlerini sınırlar ve cezaları belirler. Mevzuata uygun olarak çevre koruma yöntemleri, yasalar ve düzenlemelere tam uyum içerir.</p> <p>Atık Yönetimi: Atık yönetimi, atıkların doğru bir şekilde toplanması, taşınması, geri dönüşümü ve bertaraf edilmesi süreçlerini içerir. Mevzuata uygun atık yönetimi yöntemleri, atık ayrıştırma ve geri dönüşüm programları, atık su arıtma tesisleri ve atık bertaraf alanlarının düzenlenmesini içerir.</p> <p>Enerji Verimliliği: Enerji verimliliği, enerji kaynaklarının daha verimli kullanılması ve enerji israfının azaltılması anlamına gelir. Mevzuata uygun enerji verimliliği yöntemleri, enerji tasarruflu aydınlatma sistemleri, enerji verimli binalar, enerji etiketleme ve standartlar gibi uygulamaları içerir.</p> <p>Su Kaynaklarının Korunması: Su kaynakları, çevrenin korunması için hayati öneme sahiptir. Mevzuata uygun su kaynakları koruma yöntemleri, su kaynaklarının sürdürülebilir kullanımını destekler ve su kirliliğini önler. Bu yöntemler arasında su kısıtlamaları, su arıtma teknolojileri, su kaynaklarının izlenmesi ve su kalitesi yönetimi yer almaktadır.</p> <p>Biyolojik Çeşitliliğin Korunması: Biyolojik çeşitlilik, doğal ekosistemlerin sağlıklı ve dengeli bir şekilde işlemesi için önemlidir. Mevzuata uygun biyolojik çeşitlilik koruma yöntemleri, doğal habitatların korunması, biyolojik çeşitlilik izleme ve yönetim programları, endemik türlerin korunması ve yaban hayatı koruma projelerini içerebilir.</p>								
İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZM HİZMETLERİ	İŞİN ADI: ÇEVRE KORUMA BİLİNCİ						
KAT HİZMETLERİ ÇEVRE KORUMA BİLİNCİ								
<p>Çevre Eğitimi ve Farkındalık: Çevre eğitimi ve farkındalık, çevre koruma için temel bir unsurdur. Mevzuata uygun çevre eğitimi ve farkındalık yöntemleri, halkı çevre konularında bilinçlendirmek, çevre duyarlılığını artırmak ve sürdürülebilir davranışları teşvik etmek için kampanyalar, eğitim programları ve bilgilendirme faaliyetlerini içerebilir.</p> <p>Sürdürülebilir Doğal Kaynak Yönetimi: Doğal kaynakların sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesi, çevre korumasının temel bir parçasıdır. Mevzuata uygun doğal kaynak yönetimi yöntemleri, orman yönetimi, toprak yönetimi, su kaynakları yönetimi ve balıkçılık yönetimini içerebilir. Bu yöntemler, doğal kaynakların aşırı kullanımını önleyerek, doğal ekosistemlerin ve biyolojik çeşitliliğin sürdürülebilir bir şekilde korunmasını sağlar.</p> <p>Kirletici Kontrolü: Kirletici kontrolü, çevre kirliliğine neden olan kaynakların kontrol altına alınması ve azaltılması anlamına gelir. Mevzuata uygun kirletici kontrol yöntemleri, endüstriyel tesislerin emisyonlarının kontrolü, hava, su ve toprak kirliliği ile mücadele eden düzenlemeleri içerebilir.</p> <p>Çevre İzleme ve Değerlendirme: Çevre izleme ve değerlendirme, doğal kaynakların ve çevre koşullarının sürekli olarak izlenmesi ve değerlendirilmesini içerir. Mevzuata uygun çevre izleme ve değerlendirme yöntemleri, çevresel etki değerlendirmesi (ÇED) süreçleri, çevre kalite izleme, çevre performansı değerlendirmeleri gibi uygulamaları içerebilir.</p> <p>Teknolojik İyileştirmeler: Teknolojik gelişmeler, çevre koruması için yeni ve daha etkili yöntemlerin geliştirilmesine olanak sağlar. Mevzuata uygun teknolojik iyileştirme yöntemleri, çevre dostu teknolojilerin kullanımını teşvik eder, çevresel etkileri azaltan yenilikçi çözümler ve yeşil teknolojilerin benimsenmesini içerebilir.</p> <p>Mevzuata uygun olarak çevre koruma yöntemleri, yerel ve uluslararası çevre yasalarına ve düzenlemelere tam uyum içermelidir. Bu yöntemler, doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımını teşvik eder, çevre kirliliğini önler ve ekosistemleri korur. Çevre koruma, gelecek nesillerin temiz ve sağlıklı bir çevrede yaşamasını sağlamak için önemlidir ve mevzuata uygun yöntemlerin benimsenmesi, çevrenin korunmasını güvence altına alır.</p>								
İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... TURİZM HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Turizmde genel kavramlarını açıklayınız.	90	
00.00.0000	Nezaket ve görgü kurallarına göre iletişim tekniklerini açıklayınız.	90	
00.00.0000	İş hayatında iletişim tekniklerini açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:	TURİZM HİZMETLERİ	İŞİN ADI: TURİZM GENEL KAVRAMLAR						
KAT HİZMETLERİ								
TURİZM GENEL KAVRAMLAR								
<p>Turizm, bir yerden başka bir yere seyahat etme amacıyla gerçekleştirilen faaliyetlerin tümünü kapsar. Turizm, insanların farklı yerleri ziyaret etme, farklı kültürleri ve doğal güzellikleri keşfetme, dinlenme, eğlenme ve yeni deneyimler kazanma amacıyla seyahat ettiği bir endüstridir. Turizm, ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel etkileri ile karmaşık bir sektördür.</p> <p>Turizmde genel kavramlar şunlardır:</p> <p>Turist: Turist, bir yerde belli bir süreyle sınırlı olarak konaklayan ve o yerde turistik etkinliklerde bulunan kişidir. Turistler, gezi turizmi, kültür turizmi, doğa turizmi, eko turizm, macera turizmi, sağlık turizmi, iş turizmi gibi farklı türlerde seyahat edebilirler.</p> <p>Turizm Ürünleri: Turizm ürünleri, turistlerin taleplerini karşılayan ve onlara deneyimler sunan ürün ve hizmetlerdir. Turizm ürünleri, konaklama tesisleri (oteller, tatil köyleri, kamp alanları vb.), ulaşım (uçak, tren, otobüs, gemi vb.), yiyecek ve içecek, rehberlik hizmetleri, turistik etkinlikler (geziler, müze ziyaretleri, su sporları, doğa yürüyüşleri, vb.) gibi çeşitli bileşenleri içerebilir.</p> <p>Turistik Çekim Merkezi: Turistik çekim merkezi, turistlerin ilgi gösterdiği ve ziyaret etmek istediği yerlerdir. Turistik çekim merkezleri, tarihi ve kültürel yerler, doğal güzellikler, plajlar, dağlar, ormanlar, festivaller, eğlence parkları, alışveriş merkezleri, iş merkezleri, sağlık ve spa merkezleri gibi çeşitli yerler olabilir.</p> <p>Turizm Sezonu: Turizm sezonu, turistik çekim merkezlerinin yoğun ziyaretçi akınına uğradığı dönemleri ifade eder. Turizm sezonları, iklim, tatil dönemleri, etkinlikler ve diğer faktörlere bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Yüksek sezon, orta sezon ve düşük sezon gibi farklı sezonlar turizm endüstrisinde belirgin olabilir.</p> <p>Sürdürülebilir Turizm: Sürdürülebilir turizm, doğal, sosyal, kültürel ve ekonomik kaynakların dikkate alındığı, çevresel ve kültürel değerlerin korunduğu, yerel toplulukların katılımının teşvik edildiği, ekonomik kalkınma ve turizm faaliyetlerinin dengeye getirildiği bir turizm yaklaşımını ifade eder. Sürdürülebilir turizm, turizm faaliyetlerinin çevreye, topluma ve ekonomiye olumsuz etkilerini en aza indirirken, yerel kültürel mirasın ve doğal kaynakların korunmasını ve yerel ekonominin desteklenmesini hedefler.</p>								
İŞ BITİRME			DEĞERLENDİRME					
Tarihi: Saati:		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZM HİZMETLERİ	İŞİN ADI: TURİZM GENEL KAVRAMLAR						
KAT HİZMETLERİ								
TURİZM GENEL KAVRAMLAR								
<p>Turizm Pazarlaması: Turizm pazarlaması, turistik ürün ve hizmetlerin hedef kitlelere tanıtılması, satılması ve pazarlanması süreçlerini kapsar. Turizm pazarlaması, tanıtım, reklam, halkla ilişkiler, dijital pazarlama, sosyal medya, turizm fuarları gibi farklı yöntemleri kullanarak turistlerin ilgisini çekmeyi ve turistik ürün ve hizmetlerin satışını artırmayı amaçlar.</p> <p>Turizm Ekonomisi: Turizm ekonomisi, turizm sektörünün ekonomiye olan katkılarını ve etkilerini inceleyen bir disiplindir. Turizm ekonomisi, turizm faaliyetlerinin ekonomik büyüme, istihdam, döviz girdisi, gelir dağılımı, ticaret dengesi, yerel ekonomi ve diğer ekonomik göstergeler üzerindeki etkilerini analiz eder.</p> <p>Turizm Politikaları: Turizm politikaları, bir ülkenin veya bölgenin turizm sektörünü düzenleyen ve yönlendiren politika, yasal düzenlemeler ve stratejilerdir. Turizm politikaları, turizm faaliyetlerini teşvik etmek, turistik kaynakları korumak, turizmde kalite ve güvenlik standartlarını belirlemek, turistik çekim merkezlerini geliştirmek ve turizm endüstrisine yönelik destek ve teşvikleri içerir.</p> <p>Turizm Deneyimi: Turizm deneyimi, turistlerin seyahat ettikleri yerlerde yaşadıkları deneyimleri ifade eder. Turizm deneyimi, turistlerin beklentilerini karşılamak, tatmin etmek ve unutulmaz anılar biriktirmek için yaşadıkları konaklama, ulaşım, yeme-içme, turistik etkinlikler, kültürel etkileşimler ve diğer turizm bileşenleri üzerinde şekillenir.</p> <p>Bu genel kavramlar, turizmin temel yapı taşlarını ve ana bileşenlerini temsil eder. Turizm, küresel ölçekte büyük bir sektör olup, ekonomik, sosyal, kültürel ve çevresel etkileri ile kompleks bir yapıya sahiptir.</p>								
İŞ BITİRME			DEĞERLENDİRME					
Tarihi: Saati: / /		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZM HİZMETLERİ	İŞİN ADI: NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI
--------------------	------------------------------	---

KAT HİZMETLERİ
NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI

Nezaket ve görgü kuralları, insanlar arasındaki iletişimi düzenleyen ve daha saygılı, etkili ve olumlu iletişim kurmaya yardımcı olan kurallardır. İletişim teknikleri ise, iletişim süreçlerini etkili bir şekilde kullanmayı sağlayan yöntemler ve becerilerdir. İşte nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişim tekniklerini açıklamak için bazı örnekler:

Saygı ve Höşgörü: Nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişimde, saygılı ve hoşgörülü bir tutum sergilemek önemlidir. Karşıdaki kişiye saygı göstermek, düşüncelerini ve duygularını anlamaya çalışmak, fikirlerine saygılı bir şekilde karşılık vermek ve hoşgörülü bir tutum sergilemek iletişimi olumlu bir şekilde etkiler.

Empati Kurma: Empati kurma, karşıdaki kişinin duygularını ve bakış açısını anlamaya çalışmak anlamına gelir. Empati kurarak, karşıdaki kişinin duygularını doğru anlamak, onunla daha iyi bir bağ kurmak ve iletişimde daha etkili olmak mümkündür. Empati kurmak, karşıdaki kişinin hislerine ve düşüncelerine saygı gösterdiğinizi gösterir.

Etkili Dinleme: Etkili dinleme, karşıdaki kişinin söylediklerini dikkatlice dinlemek, anlamak ve yanıtlamadan önce düşünmek anlamına gelir. Etkili dinleme ile, karşıdaki kişinin ifade etmek istediği mesajı tam olarak anlamak, yanlış anlamalardan kaçınmak ve doğru bir iletişim kurmak mümkündür.

Açık ve Net İfade: Nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişimde, açık ve net bir şekilde ifade etmek önemlidir. Karmaşık cümleler veya belirsiz ifadeler yerine, anlaşılır bir dille konuşmak ve düşünceleri net bir şekilde ifade etmek iletişimi daha etkili hale getirir.

Beden Dili: Beden dili, iletişimin önemli bir parçasıdır. Karşıdaki kişiye saygı göstermek için beden dilini doğru kullanmak önemlidir. Göz kontağı kurmak, gülümsemek, bedenin yönlendirici olmamasına dikkat etmek, karşıdaki kişinin ifade ettiği duyguları ve mesajları doğru anlamak için önemli bir rol oynar.

Sabır ve Kontrol: Nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişimde, sabırlı ve kontrollü bir tutum sergilemek önemlidir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:**TURİZM
HİZMETLERİ****İŞİN ADI: NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI****KAT HİZMETLERİ
NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI**

Duygulara Saygı: Karşıdaki kişinin duygularına saygı göstermek, duyguları hakkında olumsuz yargılarda bulunmamak ve duygularını ifade etme özgürlüğüne saygı göstermek önemlidir. Empati kurarak, duyguları hakkında anlayışlı ve saygılı bir şekilde iletişim kurmak etkili bir iletişim tekniğidir.

Olumlu ve İnşa Edici Dil Kullanma: Nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişimde, olumlu ve inşa edici bir dil kullanmak önemlidir. Eleştirel ve olumsuz bir dil yerine, yapıcı geribildirimler vermek, olumlu ifadeler kullanmak ve olumlu bir iletişim ortamı oluşturmak iletişimi geliştirir.

Hoşgörülü ve Sabırlı Olma: İletişimde hoşgörülü ve sabırlı olmak önemlidir. Karşıdaki kişiye zaman tanımak, sözünü tamamlamasına izin vermek, anlamadığınız bir konuda tekrar sormak ve gerektiğinde sakin kalmak iletişimi olumlu bir şekilde etkiler.

Saygılı ve Uygun Davranışlar Sergileme: Nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişimde, saygılı ve uygun davranışlar sergilemek önemlidir. Kibar bir selamla başlamak, teşekkür etmek, özür dilemek, karşıdaki kişinin sınırlarına saygı göstermek, saygılı bir ton ve üslup kullanmak, iletişimi daha olumlu ve etkili hale getirir.

Nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişim teknikleri, insanlar arasındaki iletişimi olumlu, saygılı ve etkili bir şekilde yönlendirmeye yardımcı olur. Bu teknikler, daha iyi iletişim kurmak, anlayışı artırmak, yanlış anlamaları azaltmak ve ilişkileri güçlendirmek için kullanılabilir.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZM HİZMETLERİ	İŞİN ADI: İŞ HAYATINDA İLETİŞİM TEKNİK.						
KAT HİZMETLERİ								
İŞ HAYATINDA İLETİŞİM TEKNİK.								
<p>İş hayatında etkili iletişim kurmak, başarılı bir kariyerin önemli bir unsudur. İş ortamında nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak iletişim kurmak, etkili bir iletişim ortamı oluşturarak iş ilişkilerini güçlendirmeye yardımcı olur. İş hayatında kullanılan bazı önemli iletişim teknikleri şunlardır:</p> <p>Profesyonel Dil Kullanma: İş iletişimde profesyonel bir dil kullanmak önemlidir. Düzenli ve anlaşılır bir dil kullanmak, gereksiz jargonlardan kaçınmak, doğru terimleri kullanmak ve dilinizi mesleğiniz ve iş ortamınızla uyumlu bir şekilde kullanmak, etkili iletişim sağlar.</p> <p>Etkili Dinleme: İş hayatında etkili dinleme becerilerine sahip olmak kritik öneme sahiptir. Karşıdaki kişiyi dikkatle dinlemek, göz teması kurmak, onun söylediklerini anlamak, anlamadığınız konularda sorular sormak ve empati göstermek, etkili iletişim kurmanın temelidir.</p> <p>Açık ve Açıklayıcı İletişim: İş iletişimde açık ve net iletişim kurmak önemlidir. Düşüncelerinizi ve duygularınızı açık bir şekilde ifade etmek, karşıdaki kişinin size anlamakta zorluk çekmemesini sağlar. Karmaşıklığı azaltmak, net mesajlar vermek ve gerektiğinde konuyu açıklamak, etkili iletişimi destekler.</p> <p>Doğru ve Güvenilir Bilgi Paylaşma: İş iletişimde doğru ve güvenilir bilgi paylaşmak hayati önem taşır. Yanlış veya eksik bilgi paylaşımı, yanlış anlamalara ve hatalı kararlara neden olabilir. Doğru, güvenilir ve doğrulanabilir bilgilerle iletişim kurmak, güveni artırır ve etkili bir iş ortamı oluşturur.</p> <p>Eleştiri ve Geribildirim Vermek: İş ortamında eleştiri ve geribildirim verme becerisi önemlidir. Eleştiri ve geribildirimleri olumlu ve yapıcı bir şekilde iletmek, karşıdaki kişinin duygularına saygı göstermek, somut örneklerle desteklemek ve iyileştirici öneriler sunmak, etkili iletişimde önemli bir yere sahiptir.</p> <p>İşbirliği ve Takım Çalışması: İş hayatında etkili iletişim, işbirliği ve takım çalışmasını destekler. Başkalarıyla işbirliği yapmak, farklı bakış açılarına saygı göstermek, iletişimde açık ve saygılı bir tutum sergilemek, takım içinde olumlu bir iletişim ortamı oluşturur. İşbirliği ve takım çalışması, ortak hedeflere ulaşmada ve iş performansını artırmada önemli bir rol oynar.</p>								
		İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME				
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:**TURİZM
HİZMETLERİ****İŞİN ADI: İŞ HAYATINDA İLETİŞİM TEKNİK.****KAT HİZMETLERİ****İŞ HAYATINDA İLETİŞİM TEKNİK.**

Empati: Empati, karşıdaki kişinin duygularını anlama ve onlara saygı gösterme becerisidir. İş hayatında empati göstermek, karşıdaki kişiyi anlamak, onun duygularını dikkate almak ve onunla daha iyi ilişkiler kurmak için önemlidir. Empati kurmak, iş ilişkilerini güçlendiren bir iletişim tekniğidir.

Beden Dili ve Tonlama: Beden dili ve ses tonu, iletişimin etkisini büyük ölçüde etkiler. İş hayatında doğru beden dili kullanmak, jestler, mimikler, vücut duruşu ve göz teması gibi faktörlerle iletişimi destekler. Aynı zamanda, doğru tonlama kullanmak, mesajınızın anlamını ve duygusunu doğru bir şekilde iletmek için önemlidir.

Yazılı İletişim: İş hayatında yazılı iletişim, e-postalar, raporlar, sunumlar, notlar gibi farklı şekillerde gerçekleşir. Yazılı iletişimde net, anlaşılır ve profesyonel bir dil kullanmak, doğru imla ve dilbilgisi kullanmak, gerektiğinde uygun formatlara dikkat etmek önemlidir. Yazılı iletişim, işte doğru ve etkili iletişimi destekler.

Çatışma Yönetimi: İş hayatında zaman zaman çatışmalar meydana gelebilir. Etkili iletişim, çatışmaların yönetilmesinde de önemlidir. Çatışma anlarında sakin, olgun ve yapıcı bir iletişim sergilemek, duyguları kontrol etmek, dinlemek ve ortak bir çözüm bulma çabası göstermek, etkili bir çatışma yönetimi yaklaşımıdır.

Yukarıda belirtilen iletişim teknikleri, iş hayatında etkili ve başarılı bir iletişim kurmanın önemli bileşenleridir. Bunları uygulamak, iş ilişkilerini güçlendirmek, iş performansını artırmak ve profesyonel başarıyı desteklemek için önemlidir.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Çalışma hayatında kullanılan iletişim araçları nelerdir?	90	
00.00.0000	Çalışma hayatında ahilik kültürü ve meslek etiği ilkeleri nelerdir?	90	
00.00.0000	Girişimcilik kavramlarını araştırınız.	90	

ACIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK	İŞİN ADI:	ÇALIŞMA HAYATINDA KULLANILAN İLETİŞİM ARAÇLARI
--------------------	---------------------------------------	------------------	---

KAT HİZMETLERİ

ÇALIŞMA HAYATINDA KULLANILAN İLETİŞİM ARAÇLARI

Çalışma hayatında kullanılan iletişim araçları, iş dünyasında iletişimi kolaylaştırmak ve iş süreçlerini yönetmek için kullanılan çeşitli araçlardır. İş yerlerinde kullanılan iletişim araçları şunları içerebilir:

E-posta: E-posta, iş dünyasında en yaygın olarak kullanılan iletişim araçlarından biridir. Elektronik posta aracılığıyla yazılı mesajlar, dosya ekleri ve belgeler gönderilebilir, alınabilir ve paylaşılabilir.

Anlık Mesajlaşma Uygulamaları: Slack, Microsoft Teams, Skype, Google Hangouts gibi anlık mesajlaşma uygulamaları, çalışanların hızlı bir şekilde iletişim kurmasını sağlar. Anlık mesajlaşma, ekip içinde hızlı ve etkili bir şekilde iletişim kurmak için kullanılır.

Video Konferans Aracı: Zoom, Skype, Google Meet gibi video konferans araçları, farklı lokasyonlardaki ekip üyelerinin gerçek zamanlı olarak görüntülü ve sesli iletişim kurmasını sağlar. Uzaktan çalışma veya farklı ofisler arasındaki iletişim için sıkça kullanılır.

Telefon ve Telefon Konferansı: Telefon, iş dünyasında hala yaygın olarak kullanılan bir iletişim aracıdır. Telefon görüşmeleri, tekli veya çoklu katılımlı telefon konferansları aracılığıyla gerçekleştirilebilir.

Proje Yönetim Araçları: Asana, Trello, Microsoft Project gibi proje yönetim araçları, takım üyeleri arasındaki iletişimi ve iş süreçlerini düzenlemek için kullanılır. Görev atama, takip, belge paylaşımı ve ilerleme izleme gibi özelliklere sahiptir.

İç İletişim Araçları: İş içi iletişim araçları, şirket içindeki haberleri, duyuruları ve bilgileri paylaşmak için kullanılır. Şirket içi sosyal ağlar, intranetler, e-bültenler, iç iletişim uygulamaları gibi araçlar kullanılabilir.

Sosyal Medya: Şirketler, müşterileri ve paydaşlarıyla iletişim kurmak için sosyal medya platformlarını kullanabilir. Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram gibi sosyal medya platformları, marka bilinirliğini artırmak, müşteri geri bildirimleri almak ve paydaşlarla etkileşimde bulunmak için kullanılır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK	İŞİN ADI:	ÇALIŞMA HAYATINDA KULLANILAN İLETİŞİM ARAÇLARI					
<p>KAT HİZMETLERİ ÇALIŞMA HAYATINDA KULLANILAN İLETİŞİM ARAÇLARI</p> <p>İş Takip Araçları: Çeşitli iş takip araçları, iş süreçlerini ve projeleri yönetmek için kullanılır. Microsoft Excel, Google Sheets, Jira, Monday.com gibi araçlar, görevleri takip etmek, zamanlamayı düzenlemek, ilerlemeyi izlemek ve raporlamak için kullanılabilir.</p> <p>Webinar ve Web Konferans Aracı: Webinar ve web konferans araçları, uzaktan eğitim, seminer, sunum veya toplantı düzenlemek için kullanılır. Zoom, Webex, GoToMeeting gibi araçlar, farklı lokasyonlardaki katılımcıların internet üzerinden canlı olarak bir araya gelmesini sağlar.</p> <p>Mobil İletişim Araçları: Akıllı telefonlar ve mobil uygulamalar, iş dünyasında iletişimi kolaylaştırmak için sıkça kullanılır. E-posta, anlık mesajlaşma, video konferans, proje yönetimi ve diğer iletişim araçlarına mobil cihazlar üzerinden erişmek, esneklik ve hareketlilik sağlar.</p> <p>Dosya Paylaşım ve Bulut Depolama Araçları: Google Drive, Dropbox, Microsoft OneDrive gibi dosya paylaşım ve bulut depolama araçları, ekip üyelerinin dosyaları paylaşmasını, düzenlemesini ve güncellemesini sağlar. Ortak belgelerin ve dosyaların güvenli bir şekilde depolanmasını ve erişilmesini sağlar.</p> <p>Elektronik Tahta ve İşbirliği Araçları: Miro, Trello, Microsoft Whiteboard gibi elektronik tahta ve işbirliği araçları, ekiplerin fikir paylaşımı, beyin fırtınası, görsel işbirliği ve projeleri yönetme konusunda etkili olmalarını sağlar.</p> <p>Yukarıda belirtilenler, çalışma hayatında kullanılan yaygın iletişim araçlarına birkaç örnek olarak verilmiştir. İş dünyası sürekli olarak değişmekte ve yeni iletişim araçları geliştirilmektedir, bu nedenle işletmelerin ihtiyaçlarına göre farklı iletişim araçları kullanabilirler.</p>								
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK	İŞİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE MESLEK EĞİTİM İLKELERİ
--------------------	---------------------------------------	------------------	---

KAT HİZMETLERİ
AHİLİK KÜLTÜRÜ VE MESLEK EĞİTİM İLKELERİ

Ahilik kültürü, Türk-İslam dünyasının geleneksel bir meslek örgütlenmesi ve etik sistemidir. Ahilik kültürü, mesleklerin uygulanmasında dürüstlük, güvenilirlik, saygı, yardımlaşma, dayanışma ve sosyal sorumluluk gibi değerlere vurgu yapar. Ahilik kültürü, çalışma hayatında ahlaki değerlerin ve meslek etiğinin önemini vurgular ve aşağıdaki ilkelere dayanır:

İnsana Saygı: Ahilik kültüründe, insanların saygı görmesi ve saygı göstermesi önemlidir. Çalışanlar, işverenler, müşteriler ve diğer paydaşlar arasındaki ilişkilerde saygılı ve nazik olunmalıdır.

Dürüstlük ve Güvenilirlik: Ahilik kültüründe dürüstlük ve güvenilirlik, en temel değerlerdir. İş dünyasında dürüstlük, doğru bilgi verme, sözünde durma, sözleşmelere sadık kalma gibi ilkelere önem verilir.

Meslekî Uzmanlık ve Kalite: Ahilik kültürü, meslekî uzmanlık ve kaliteye vurgu yapar. Bir mesleği icra edenler, kendi alanlarında uzmanlaşmalı, sürekli olarak kendini geliştirmeli ve kalite standartlarına uygun olarak hizmet sunmalıdır.

Yardımlaşma ve Dayanışma: Ahilik kültürü, yardımlaşma ve dayanışma anlayışını benimser. Ahilikte, meslektaşlara yardım etmek, paylaşmak ve dayanışma içinde olmak önemlidir. Meslektaşlar arasında yardımseverlik ve dayanışma kültürü yaygındır.

Sosyal Sorumluluk: Ahilik kültürü, topluma karşı sosyal sorumluluğunun farkında olan bir anlayışa vurgu yapar. Ahilik prensipleri, iş dünyasında sosyal sorumluluk bilinci ile hareket etmeyi ve topluma katkıda bulunmayı önemser.

Adil Rekabet: Ahilik kültürü, rekabetin olduğu iş dünyasında adil rekabet ilkesini benimser. Ahilikte, başkalarının haklarına saygı göstererek rekabet edilmeli, haksız rekabetten kaçınılmalıdır.

Çevre ve Doğa Dostu Olma: Ahilik kültürü, çevre ve doğayı koruma konusunda duyarlı olmayı önemser. İş faaliyetleri sırasında doğal kaynakların sürdürülebilir bir şekilde kullanılması ve çevre dostu uygulamaların benimsenmesi teşvik edilir.

		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

DERSİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK	İŞİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE MESLEK EĞİTİM İLKELERİ				
KAT HİZMETLERİ							
AHİLİK KÜLTÜRÜ VE MESLEK EĞİTİM İLKELERİ							
<p>Ahilik kültürü ve meslek etiikleri, çalışma hayatında meslekî etik değerlere önem vererek, dürüstlük, güvenilirlik, saygı, yardımlaşma, dayanışma, sosyal sorumluluk, adil rekabet, çevre ve doğa dostu olma gibi ilkelere uygun davranmayı hedefler. Ahilik kültürü, çalışma hayatında ahlaki değerlerin korunmasını ve meslekî etik ilkelerin uygulanmasını teşvik eder. Ahilik kültürü ve meslek etiği ilkeleri, meslek mensupları arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi, topluma hizmetin sağlanması ve iş dünyasının sürdürülebilir bir şekilde gelişmesi için rehberlik eder.</p> <p>Ahilik kültürü ve meslek etiği ilkeleri özetle şunlardır:</p> <p>Dürüstlük: Meslek mensupları doğru bilgi verme, sözünde durma ve dürüstlük ilkesine uygun hareket etme sorumluluğunu taşımaktadır.</p> <p>Güvenilirlik: Ahilik kültüründe meslek mensupları güvenilir olmalı, sözleşmelere sadık kalmalı ve taahhütlerini yerine getirmelidir.</p> <p>Saygı: Ahilik kültürü, tüm paydaşlara saygı gösterilmesini ve saygı görmeyi vurgular. Meslek mensupları, müşterilere, işverenlere, çalışanlara ve diğer paydaşlara saygılı davranmalıdır.</p> <p>Yardımlaşma ve Dayanışma: Ahilik kültüründe meslektaşlar arasında yardımlaşma ve dayanışma önemlidir. Meslek mensupları, meslektaşlarına yardım etmeli, paylaşmalı ve dayanışma içinde olmalıdır.</p> <p>Sosyal Sorumluluk: Ahilik kültürü, topluma karşı sosyal sorumluluğunun bilincinde olmayı vurgular. Meslek mensupları, topluma katkıda bulunmayı ve toplumsal sorunlara duyarlı olmayı önemser.</p> <p>Adil Rekabet: Ahilik kültürü, adil rekabet ilkesini benimser. Meslek mensupları, başkalarının haklarına saygı göstererek rekabet etmeli ve haksız rekabetten kaçınmalıdır.</p> <p>Meslekî Uzmanlık ve Kalite: Ahilik kültürü, meslekî uzmanlık ve kaliteye vurgu yapar. Meslek mensupları, kendi alanlarında uzmanlaşmalı, sürekli olarak kendini geliştirmeli ve kalite standartlarına uygun olarak hizmet sunmalıdır.</p> <p>Çevre ve Doğa Dostu Olma: Ahilik kültürü, çevre ve doğayı koruma konusunda duyarlı olmayı önemser.</p>							
	İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

DERSİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK	İŞİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE MESLEK EĞİTİM İLKELERİ				
<p>KAT HİZMETLERİ AHİLİK KÜLTÜRÜ VE MESLEK EĞİTİM İLKELERİ</p> <p>Etik Değerlere Uygun Davranma: Ahilik kültürü, etik değerlere uygun davranmayı vurgular. Meslek mensupları, dürüstlük, doğruluk, adil davranma, güvenilirlik ve saygı gibi etik değerlere riayet etmelidir.</p> <p>Meslekî Sadakat: Ahilik kültürü, meslekî sadakat ilkesine önem verir. Meslek mensupları, işverenlerine, müşterilere ve meslek kurallarına sadık kalmalı, meslekî sırları gizli tutmalı ve meslekî güvene uygun davranmalıdır.</p> <p>Meslekî Eğitim ve Gelişim: Ahilik kültürü, meslekî eğitim ve gelişimin önemini vurgular. Meslek mensupları, kendini sürekli olarak geliştirmeli, mesleki bilgi ve becerilerini güncel tutmalı ve meslekî standartlara uygun olarak hareket etmelidir.</p> <p>İş İlişkilerinde Ahilik Ahengi: Ahilik kültürü, iş ilişkilerinde ahilik ahengini önemser. Meslek mensupları, işverenler, çalışanlar ve diğer paydaşlar arasında uyumlu ve adil bir ilişki kurmalı, iş ilişkilerini ahilik değerlerine uygun olarak düzenlemelidir.</p> <p>Ahilik kültürü ve meslek etiği ilkeleri, meslek mensuplarının dürüst, güvenilir, saygılı, yardımlaşıcı, sosyal sorumluluğu olan, adil rekabeti önemseyen, meslekî uzmanlık ve kaliteye odaklanan, çevre ve doğa dostu, etik değerlere uygun davranan, meslekî sadakat gösteren, meslekî eğitim ve gelişime önem veren, iş ilişkilerini ahilik ahengine uygun olarak düzenleyen bir yaklaşımla çalışmalarını teşvik eder.</p>							
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

DERSİN ADI:**AHİLİK KÜLTÜRÜ
VE GİRİŞİMCİLİK****İŞİN ADI: GİRİŞİMCİLİK****KAT HİZMETLERİ
GİRİŞİMCİLİK**

Girişimcilik, bir iş fikrini hayata geçirme, yeni bir iş kurma ve işletme faaliyetlerini yürütme sürecini ifade eden bir kavramdır. Girişimcilik, yenilikçi düşünme, risk alma, kaynakları etkin kullanma, iş yapma becerileri, liderlik ve yönetim yetenekleri gibi bir dizi özelliği içermektedir. İş dünyasında, girişimcilik, ekonomik büyümeyi, yaratıcılığı, istihdamı ve sosyal değişimi destekleyen önemli bir faktördür.

Girişimcilik kavramının temel bileşenleri aşağıdaki gibi açıklanabilir:

İş Fikri Geliştirme: Girişimcilik, yenilikçi ve değer yaratan bir iş fikrinin geliştirilmesini içerir. İş fikri, bir pazarda karşılanması gereken bir ihtiyacı veya bir probleme çözüm sunan bir ürün veya hizmeti temsil eder.

Risk Alma: Girişimcilik, belirsizlik ve risklerle karşılaşma ve onları yönetme yeteneğini gerektirir. Girişimciler, finansal, operasyonel, pazarlama ve diğer alanlarda risklere karşı kararlar almalı ve yönetmelidir.

Kaynakların Etkin Kullanımı: Girişimciler, sınırlı kaynakları, zamanı, para, insan kaynaklarını ve diğer kaynakları etkin bir şekilde kullanarak işlerini başlatmalı ve yönetmelidir. Kaynakların doğru kullanımı, girişimcilerin rekabetçi avantaj elde etmelerine yardımcı olabilir.

İş Yapma Becerileri: Girişimcilerin iş yapma becerileri, iş planı hazırlama, finansal yönetim, pazarlama, müşteri ilişkileri, stratejik yönetim ve diğer iş fonksiyonlarını başarıyla yerine getirme yeteneklerini içerir.

Liderlik ve Yönetim Yetenekleri: Girişimciler, liderlik ve yönetim becerilerine sahip olmalıdır. Başkalarını etkileyebilme, takım yönetimi, karar verme, iletişim ve diğer liderlik yetenekleri, girişimcilerin işlerini yönetme ve büyütme süreçlerinde önemli bir rol oynar.

İnovasyon ve Yaratıcılık: Girişimcilik, yenilikçi düşünme ve yaratıcılığı teşvik eder. Girişimciler, pazarda rekabetçi avantaj elde etmek için yeni fikirler geliştirmeli, mevcut iş modellerini veya ürün/hizmetleri yenilikçi şekillerde iyileştirmeli ve müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için yaratıcı çözümler bulmalıdır. İnovasyon ve yaratıcılık, girişimciliğin temel unsurlarından biridir.

Girişimci Zihniyeti: Girişimcilik, bir zihniyeti de temsil eder. Girişimciler, vizyon sahibi olmalı, fırsatlara odaklanmalı, engelleri aşmak için kararlılık ve azim göstermeli ve sürekli olarak kendilerini geliştirmelidir. Girişimci zihniyeti, zorluklarla baş etme, değişime uyum sağlama ve girişimci olarak hareket etme becerilerini içerir.

İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Meslek grubuyla ilgili örnek iş kurma modeli hatırlayınız.	90	
00.00.0000	Pazarlama planı hazırlayınız.	90	
00.00.0000	Fikri ve sınai mülkiyet hakları tescil üreçlerini araştırınız.	90	

ACIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:**AHİLİK KÜLTÜRÜ
VE GİRİŞİMCİLİK****İŞİN ADI: İŞ KURMA MODELİ****KAT HİZMETLERİ
İŞ KURMA MODELİ**

İş Kurma Modeli: Kat Hizmetleri Şirketi

İş Fikri: Kat hizmetleri şirketi

Ev temizliği, bina temizliği, ofis temizliği, dış cephe temizliği gibi kat hizmetleri konusunda profesyonel bir şirket kurmak istenmektedir.

Belirli bir bölge veya sektörde ihtiyaç duyulan kat hizmetleri konusunda bir fikir geliştirilmiştir.

- Pazar Araştırması: Hedef Kitle ve Rekabet Analizi
- İş Modeli ve Hizmetlerin Tanımlanması
- Yasal ve Mali Süreçlerin Tamamlanması
- Personel ve Ekipman Temini
- Pazarlama ve Satış Stratejisi
- Büyüme ve Gelişme Stratejisi
- İş Sürekliliği ve Risk Yönetimi
- Sosyal Sorumluluk ve Etik



		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK	İŞİN ADI: PAZARLAMA PLANI						
KAT HİZMETLERİ PAZARLAMA PLANI								
Kat hizmetleri grubu için bir pazarlama planı aşağıdaki gibi olabilir:								
Hedef Kitle Belirleme: Potansiyel müşterilerinizi belirleyin. Hangi tür müşterilere hizmet vermek istediğinizi tanımlayın. Örneğin, oteller, restoranlar, ofis binaları gibi ticari müşterilere mi odaklanacaksınız, yoksa konut sahiplerine mi hizmet sunacaksınız?								
<ul style="list-style-type: none"> • Rekabet Analizi: Pazardaki rekabetçi ortamı inceleyin. • Marka Oluşturma: Kendi markanızı oluşturun. Unutulmaz bir marka adı, logo ve slogan ile marka kimliğinizi belirleyin. • Dijital Pazarlama: İnternet ve sosyal medya gibi dijital kanalları etkili bir şekilde kullanın. • Yerel Pazarlama: Hedeflediğiniz bölgedeki yerel pazarlama faaliyetlerine odaklanın. • Müşteri İlişkileri Yönetimi: Müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) süreçlerini kullanarak müşteri ilişkilerinizi güçlendirin. • İçerik Pazarlama: Kat hizmetlerindeki uzmanlığınızı ve değerlerinizi vurgulayan kaliteli içerikler üretin. • Referans Pazarlama: Memnun müşterilerinizden referanslar alarak yeni müşterilere ulaşabilirsiniz. • Etkinlikler ve Promosyonlar: Özel etkinlikler, indirimler, promosyonlar gibi pazarlama kampanyaları düzenleyerek potansiyel müşterilerin dikkatini çekebilirsiniz. • Müşteri Değerlendirmeleri: Müşteri değerlendirmeleri ve online incelemeler, potansiyel müşterilerin karar süreçlerini etkileyebilir. • İşbirlikleri: Diğer işletmelerle işbirlikleri yaparak, karşılıklı faydalar elde edebilirsiniz. • Müşteri Deneyimini İyileştirme: Müşteri memnuniyetini önemseyerek ve müşteri deneyimini sürekli olarak iyileştirerek, olumlu müşteri ağızdan ağıza pazarlama sağlayabilirsiniz. • Veri Analitiği ve Ölçüm: Pazarlama stratejilerinizin etkinliğini değerlendirmek için veri analitiği ve ölçüm süreçlerini kullanın. • Müşteri İlişkilerine Önem Verme: Müşteri ilişkilerine sürekli olarak önem vererek, müşteri sadakatini artırabilir ve markanızın müşterileriniz arasında güçlü bir itibar oluştur 								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
Regenerate response		Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:**AHİLİK KÜLTÜRÜ
VE GİRİŞİMCİLİK****İŞİN ADI: FİKRİ VE SİNAİ MÜLKİYET****KAT HİZMETLERİ
FİKRİ VE SİNAİ MÜLKİYET**

Fikri ve sinai mülkiyet hakları, bir şahsın veya bir kuruluşun yaratıcı veya yenilikçi bir ürün veya hizmet üzerinde sahip olduğu yasal haklardır. Bu haklar, fikri mülkiyetin korunmasını ve kullanılmasını düzenleyen yasal düzenlemelerle güvence altına alınmıştır. Ancak, fikri ve sinai mülkiyet haklarının korunması süreçleri zamanla değişebilir ve bazı durumlarda bu haklar, belirli koşullar altında rescil (iptal) edilebilir. İşte fikri ve sinai mülkiyet haklarının rescil süreçlerini anlatan genel bir açıklama:

Fikri Mülkiyet Hakları Rescil Süreci: Fikri mülkiyet hakları, telif hakkı, patent, marka ve tasarım gibi çeşitli kategorilere ayrılabilir ve her kategorinin kendine özgü rescil süreçleri bulunmaktadır.

Telif Hakkı Rescil Süreci: Telif hakkı, bir eserin yaratıcısı tarafından otomatik olarak kazanılan bir hak olup, genellikle kaydedilmesi veya tescil edilmesi gerekmeyen bir hak olarak kabul edilir. Ancak, bir eserin telif hakkının sahibi, başka bir kişinin esere ilişkin olarak haksız bir talepte bulunması, eserin orijinal bir eser olmadığının kanıtlanması veya telif hakkının zaman aşımına uğraması gibi durumlarda mahkemeye başvurarak telif hakkını rescil ettirebilir.

Patent Rescil Süreci: Patent, yeni ve buluş niteliği taşıyan teknik bir çözümün korunmasını sağlayan bir mülkiyet hakkıdır. Patent başvurusu yapıldıktan sonra, patent ofisi tarafından bir inceleme süreci başlar ve patentin verilip verilmeyeceğine karar verilir. Başvurunun reddedilmesi, başvuru sahibi tarafından itiraz edilebilir. Aynı zamanda, başvuruyu yapan kişi veya diğer ilgili taraflar, patentin geçersiz olduğunu kanıtlayarak mahkemeye başvurarak patentin rescil edilmesini talep edebilir.

Marka Rescil Süreci: Marka, bir ürünün veya hizmetin belirli bir kaynağını temsil eden işaretlerin korunmasını sağlayan bir mülkiyet hakkıdır. Marka başvurusu yapıldıktan sonra, marka ofisi tarafından bir inceleme süreci gerçekleştirilir ve markanın tescil edilip edilmeyeceğine karar verilir. Başvurunun reddedilmesi durumunda, başvuru sahibi itiraz edebilir veya markanın geçersiz olduğunu iddia ederek mahkemeye başvurarak markanın rescil edilmesini talep edebilir.

		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EGİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	AHİLİK KÜLTÜRÜ VE GİRİŞİMCİLİK	İŞİN ADI: FİKRİ VE SİNAİ MÜLKİYET						
KAT HİZMETLERİ FİKRİ VE SİNAİ MÜLKİYET								
<p>Tasarım Rescil Süreci: Tasarım, bir ürünün dış görünümünü ifade eden ve koruma altına alınabilir bir mülkiyet hakkıdır. Tasarım başvurusu yapıldıktan sonra, tasarım ofisi tarafından bir inceleme süreci gerçekleştirilir ve tasarımın tescil edilip edilmeyeceğine karar verilir. Başvurunun reddedilmesi durumunda, başvuru sahibi itiraz edebilir veya tasarımın geçersiz olduğunu iddia ederek mahkemeye başvurarak tasarımın rescil edilmesini talep edebilir.</p> <p>Sinai Mülkiyet Hakları Rescil Süreci: Sinai mülkiyet hakları, endüstriyel tasarımlar, patentli markalar, coğrafi işaretler ve ticari sırlar gibi çeşitli kategorilere ayrılabilir ve her kategorinin kendine özgü rescil süreçleri bulunmaktadır.</p> <p>Endüstriyel Tasarım Rescil Süreci: Endüstriyel tasarım, bir ürünün dış görünümünün korunmasını sağlayan bir mülkiyet hakkıdır. Endüstriyel tasarım başvurusu yapıldıktan sonra, tasarım ofisi tarafından bir inceleme süreci gerçekleştirilir ve tasarımın tescil edilip edilmeyeceğine karar verilir.</p> <p>Patentli Marka Rescil Süreci: Patentli marka, bir markanın bir patentle korunmasıdır. Patentli marka başvurusu yapıldıktan sonra, marka ofisi tarafından bir inceleme süreci gerçekleştirilir ve markanın tescil edilip edilmeyeceğine karar verilir. .</p> <p>Coğrafi İşaret Rescil Süreci: Coğrafi işaret, bir ürünün belirli bir coğrafi bölgeye özgü olduğunu ifade eden bir mülkiyet hakkıdır. Coğrafi işaret başvurusu yapıldıktan sonra, coğrafi işaret ofisi tarafından bir inceleme süreci gerçekleştirilir ve coğrafi işaretin tescil edilip edilmeyeceğine karar verilir.</p> <p>Ticari Sır Rescil Süreci: Ticari sır, bir işletmenin özel bilgi ve pratiklerini koruyan bir mülkiyet hakkıdır. Ticari sırlar genellikle işletmenin müşteri listeleri, üretim yöntemleri, pazarlama stratejileri gibi değerli bilgileri içerir. Ticari sırların korunması, gizlilik sözleşmeleri ve iş süreçlerinin sıkı kontrolü gibi önlemlerle sağlanır.</p> <p>Rescil süreçleri, ülke ve bölgeye bağlı olarak farklılık gösterebilir. Her bir fikri ve sinai mülkiyet hakkı için başvuru yapmadan önce, ilgili yargı yetkisindeki resmi mercilere başvuru yapılmalı, süreçler ve gereklilikler hakkında ayrıntılı bilgi alınmalı ve profesyonel hukuki yardım alınmalıdır.</p>								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler		HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası			KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN				

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....KONUK İLİŞKİLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	İşletme prosedürüne uygun olarak iletişimde beden dilini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Konuk tiplerinin özelliklerini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Konuk memnuniyeti nasıl sağlanır? Açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:

KONUK İLİŞKİLERİ

İŞİN ADI: İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ**KAT HİZMETLERİ**
İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ

İletişimde Beden Dilini Kullanmanın Bazı Temel Prensipleri:

Göz teması: İletişim kurarken karşınızdaki kişiye düzgün bir şekilde bakmak ve göz temasını sürdürmek, samimi ve güvenilir bir izlenim bırakmanıza yardımcı olur. Ancak göz temasını abartmamak ve gözlerinizi sürekli sabit bir noktaya kilitlememek önemlidir.

Duruş ve hareketler: Kendinizi dik ve özgüvenli bir şekilde tutmak, karşı tarafa güçlü bir izlenim verir. Rahat ve doğal bir duruş sergilemek önemlidir. Aşırı sinirli veya sıkıntılı duruşlar karşı tarafı rahatsız edebilir. Ayrıca ellerinizi kontrol altında tutmak, istem dışı hareketlerden kaçınmak için önemlidir.

Yüz ifadeleri: Yüz ifadeleri, duygusal durumunuzu ve mesajınızın tonunu iletmek için önemlidir.

İşletme ortamında güler yüzlü olmak, samimi ve profesyonel bir izlenim bırakmanıza yardımcı olur. Ancak aşırıya kaçmadan doğal bir şekilde yüz ifadelerinizi kontrol etmek önemlidir.

Jestler ve işaretler: Ellerinizi ve kol hareketlerinizi kullanarak iletişimde jestler yapmak, mesajınızı vurgulamak veya açıklamak için etkili olabilir. Ancak jestlerinizi abartmamak ve karşı tarafa rahatsızlık vermemek önemlidir.

Ses tonu ve vurgu: İlettiğiniz mesajın tonu ve vurgusu, beden dilinizle birlikte iletişiminizi güçlendirir.

Doğru ses tonu ve vurgu kullanarak mesajınızın anlaşılmasını ve etkili olmasını sağlayabilirsiniz.

Sesinizin net ve anlaşılır olmasına dikkat etmek önemlidir.

Uyumlu hareketler: İletişim kurduğunuz kişinin beden dilini okumaya çalışmak ve ona uyumlu hareketlerle yanıt vermek, iletişimde bağ kurmanıza yardımcı olur. Karşınızdaki kişinin mesajını anladığınızı ve onunla empati kurduğunuzu gösterir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	KONUK İLİŞKİLERİ	İŞİN ADI: KONUK TİPLERİ							
KAT HİZMETLERİ KONUK TİPLERİ									
<p>İş Seyahati Yapanlar: İş seyahati nedeniyle otelde konaklayan konuklar. Genellikle iş toplantıları veya konferanslar için seyahat ederler. Profesyonel, zamanında ve etkili hizmet beklerler.</p> <p>Turistler: Farklı şehirlerden veya ülkelerden gelen turistler. Yeni yerleri keşfetmek veya tatil yapmak amacıyla seyahat ederler. Rehberlik, tur ve etkinlik önerileri gibi konularda yardım beklerler.</p> <p>Aileler: Tatil veya özel etkinlikler için seyahat eden aileler. Çocuklarla seyahat eden aileler özellikle çocuk dostu olanaklara ve aktivitelere ilgi duyarlar. Rahat, güvenli ve aileye uygun hizmetler beklerler.</p> <p>İş Toplantıları ve Etkinlikler: Kurum veya şirketler tarafından düzenlenen iş toplantıları, konferanslar, seminerler ve özel etkinlikler için otelde konaklayan konuklar. Yüksek düzeyde profesyonellik ve özel gereksinimler beklerler.</p> <p>Gruplar: Büyük organizasyonlara veya tur gruplarına ait konuklar. Örneğin, düğün, spor etkinliği veya şirket gezileri gibi etkinlikler için konaklama sağlanır. Grup koordinasyonu ve grup ihtiyaçlarını karşılama becerisi önemlidir.</p> <p>Uzun Süreli Konaklamalar: İş veya kişisel nedenlerle uzun süreli konaklama gerektiren konuklar. Genellikle birkaç hafta veya aylık konaklamaları vardır. Konforlu, ev hissi veren ve uzun süreli konaklamalara uygun hizmetler beklerler.</p> <p>VIP Konuklar: Özel misafirler, ünlüler, iş liderleri veya yüksek profilli konuklar. Gizlilik, özel hizmetler, güvenlik önlemleri ve özel taleplerin yerine getirilmesi beklenir.</p>									
		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

DERSİN ADI: KONUK İLİŞKİLERİ**İŞİN ADI: KONUK MEMNUNİYETİ****KAT HİZMETLERİ
KONUK MEMNUNİYETİ****Konuk Memnuniyeti**

Konuk memnuniyeti, konuk istek ve ihtiyaçlarının uygun şekilde karşılanması sunulan hizmetler sırasında personelin nazik ve kibar olması, işletmenin temiz bakımlı ve ekonomik olması gibi unsurlardan etkilenmektedir.

Konukların memnun olması, istek ve ihtiyaçlarına uygun bir hizmetin sunulabilmesi için konuğu memnun edecek hususları tesis yöneticilerinin ve çalışanlarının iyi bilmesi gerekir. Tesis yöneticileri, konukların kişisel özelliklerinin yanında konukla ilgili aşağıdaki bilgilere de sahip olmalıdırlar.

- Alışkanlıkları
- Hayat tarzları
- Milliyetleri
- Gelir durumları
- Meslekleri
- Eğitim durumları - Sosyal statüleri
- Yaşları
- Cinsiyetleri

Konuk Memnuniyetinde Önemli Noktalar;

Konuğun tesiste kalış sürecinde memnuniyetini sağlayıp gelecek sezonlarda da tesisimizde kalmasını tercih ettirmek için aşağıda açıklayacağımız noktalara dikkat etmek gerekir:

- Kılık ve kıyafetinize özen gösterme
- Çalıştığınız işletme ve işinizle gurur duyma
- Konuğu anında fark etme, konuğa içten bir şekilde gülümseme
- Anlaşılır bir şekilde konuşma
- Ses tonu
- Konuşma hızı
- Duraklamalar
- Sözcükler
- Vurgulama
- Anlaşılır dil veya söz
- Anlaşılır konuşmada beden dili

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: KONUK İLİŞKİLERİ**İŞİN ADI:** KONUK MEMNUNİYETİKAT HİZMETLERİ
KONUK MEMNUNİYETİ**KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA**

Konuklarını memnun edebilen işletmelerin diğerlerine göre daha başarılı oldukları, bilinen bir gerçektir. Yeni konuk edinme eldeki konukleri tutmaktan çok daha maliyetlidir.

Bir işletme, konuklarının işletmeye bağlılığını artırmak istiyorsa, onların ihtiyaçlarını en üst düzeyde tatmin etmeli, işletme ile ilgili sorunlarında etkili çözüm yolları uygulayarak olumlu izlenimler ve güven oluşturmaktadır.

İşletmelerde mükemmel hizmetle karşılaşanların yalnızca %38'inin bunu yakınlarıyla paylaştıkları, kötü hizmetle karşılaşanların ise %75' inin bunu yakınlarına aktardıkları düşünülecek olursa konukların işletmeyle ilgili şikayetlerinin çözümünde ne kadar titiz davranılması gerektiği anlaşılmaktadır.

Konukların sorun olarak gördükleri olayların neler olduğu ve sebepleri araştırılmalıdır. Yapılan anketler sonucu konaklama işletmelerinde şikayete neden olan hatalar genel olarak

- Hizmet /ürün
- Ekipman
- Konuk
- Personel hataları olarak sınıflandırılabilir.

Konaklama işletmelerinde insan faktörünün yüksek düzeyde olması, üretim ve tüketimin aynı zamanda kullanılması çoğu kez hizmet ürününde hata yapılmasını kaçınılmaz kılmaktadır.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: KONUK İLİŞKİLERİ**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Olağan dışı durum ve olaylarda konuğa nasıl yardımcı olunur? Açıklayınız.	90	
00.00.0000	Protokol ve görgü kurallarını açıklayınız.	90	
00.00.0000	Nezaket ve görgü kurallarına göre konukları karşılama ve uğurlama işlemlerini yazınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:	KONUK İLİŞKİLERİ	İŞİN ADI:	OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUK VE OLAY YÖNETİMİ
--------------------	-------------------------	------------------	--

KAT HİZMETLERİ

OLAĞAN DIŞI DURUM VE OLAYLARDA KONUK YÖNETİMİ

Konaklama işletmelerinde karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda (intihar, ölüm, cinayet) işletme müdürü, güvenlik müdürü ve odalar bölüm müdürü olay yerine giderek ilk incelemeyi gerçekleştirecektir. Adli soruşturma çerçevesinde (check/in yapan personelin, cesedi bulan personelin ve güvenlik personelinin) ilgili personelin ifadelerinin adli makamlar tarafından alınacağı unutulmamalıdır.

Konaklama işletmesinde, karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda, işletme personelinin acilen arayacağı telefonların yazılı olduğu acil telefon listesi (emergency call list) hazırlanmalı ve personelin kolayca görebileceği bir yere asılmalıdır.

Yangın, şüpheli paket, bomba ihbarı vb. durumlarda, genel ve kısmi tahliyelerde kesinlikle genel müdür veya onun görevlendireceği, personelin onayı alınarak hareket edilmelidir.

Konukların, oda kapılarına, rahatsız edilmemeleri için astığı "Do Not Disturb" yazısı en fazla iki gün aralıksız takılı kalabilir. Bu süre, konunun başına olumsuz bir şey gelebilme ihtimali göz önüne alındığında, yeterli bir süredir. iki günün sonunda önbüro müdürü, güvenlik müdürü ve genel kat yöneticisi odaya girmelidir.

intihar, ölüm ve cinayet gibi durumlarda, adli soruşturmanın sağlıklı yapılabilmesi için, olayın gerçekleştiği odalardaki, eşyalara dokunulmaması ve odaların belirli bir süre satılmaması, gerekebilir. Bu durumlar göz önünde bulundurularak alınacak rezervasyonlara dikkat edilmelidir.

Ayrıca, olağan dışı olaylarda ve bazı durumlarda, özel hayata müdahaleyi engellemek için basınla iletişime çok dikkat etmek gerekmektedir. Bu gibi olaylar işletmenin saygınlığına gölge düşüreceğinden hiçbir personel basına açıklamada bulunmamalıdır. Zorunlu hallerde basını bilgilendirme işini genel müdürlük tarafından görevlendirilen personel yapmalıdır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:		KONUK İLİŞKİLERİ		İŞİN ADI:		OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUK VE OLAY YÖNETİMİ		
<p>KAT HİZMETLERİ OLAĞAN DIŞI DURUM VE OLAYLARDA KONUK YÖNETİMİ</p> <p>Konuğun Hastalanması Durumunda Yapılması Gerekenler Çevresel veya kişisel olumsuzlukların ya da bunların her ikisinin birlikte toplam etkilerinin, insan vücudunda yol açtıkları sistem bozukluklarına hastalık, hastalıktan etkilenen canlıya ise hasta denir. Konaklama işletmesinde konuğun hastalanması durumunda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sakin ve doğal davranın. - Önbüroya ulaşan bilgileri doğru ve hızlı bir şekilde değerlendirin. Zamanın bazı hastalıklarda çok önemli olduğunu akıldan çıkarmayın. - Yetkilerinizi aşan bir durumda karşılaşırsanız, ilgili birim ya da yöneticilerinizi bilgilendirin. - Gerekli durumlarda ilkyardımda bulunun (ilkyardım eğitimi almışsanız). - Varsa işletme doktorunu veya hemşiresini çağırın. işletmenin sağlık ekibi veya anlaşmalı özel sağlık kuruluşu yoksa hastanın ya da hasta yakınının onayını alarak, (belirli limiti aşan özel sağlık hizmet bedeli konuktan tahsil edilir) en yakın sağlık kuruluşundan yardım talep edin. - Konuklardan talep gelse dahi, işletme doktorunun olumlu görüşü alınmadan ilaç vermeyin. <p>Konuğun Zehirlenmesi Durumunda Yapılması Gerekenler Herhangi bir kimyasal, organik veya fiziksel madde vücuda girdikten sonra özelliğine göre yerel veya genel hasar meydana getirerek, ölüme neden olabiliyorsa bu maddeye ZEHİR, olaya ise ZEHİRENME denir. Konaklama işletmesinde karşılaşılabilecek zehirlenmelerin başında; sindirim yolu zehirlenmeleri ve deri yolu zehirlenmeleri gelmektedir. Genel olarak konuğun zehirlenmesi durumunda yapılması gerekenler aşağıda belirtilmiştir.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sakin ve doğal davranın. - Çevrenizdekilere güven verin ve paniği önleyin. - işletme doktorunu veya hemşiresini çağırın. - Yöneticilerinizi bilgilendirin. - Sağlık ekibine verilmek üzere, gereken bilgileri (sürekli kullanılan ilaçlar, kalıtsal rahatsızlıklar vb.) sağlayarak hazırlayın. - Eğer işletmenin sağlık ekibi veya anlaşmalı özel sağlık kuruluşu yoksa hastanın ya da hasta yakınının onayını alarak (belirli limiti aşan özel sağlık hizmet bedeli konuktan tahsil edilir) en yakın sağlık kuruluşundan yardım talep edin. - Konuğun ailesi ya da yakınlarına bilgi verin. 								
		İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME				
		Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

KONUK İLİŞKİLERİ

İŞİN ADI: PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARIKAT HİZMETLERİ
PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI**Protokol Kavramları**

Özellikle üst düzey yöneticilerin iş hayatı ağırlıklı olarak protokol kuralları çerçevesinde yürütülür. Bu sebeptir ki, yöneticilerin kamusal ve sosyal hayatları büyük ölçüde protokol kuralları içinde geçmektedir. Bu yüzden, protokol kurallarını bilmek ve bu kurallara uymak insan ilişkilerinde, kurumlar ve uluslararası ilişkilerde kişisel, kurumsal ve milli saygınlık açısından bir zorunluluktur. Çünkü protokol kuralları onurun ve saygınlığın koruyucusudur.

Protokolün Tanımı Protokol, devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal hayatta uygulanması gereken kurallar toplamıdır. Genel olarak kabul gören tanım, "Protokol, törenlerde ve resmi ilişkilerde yer gösterme ve öncelikler konusunda uygulanacak kurallar bütünüdür." Protokol resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları anlamına gelir ve söz konusu kurallara uyulması nezaket açısından gereklilik, protokol açısından ise zorunluluktur. Kamu kurumlarındaki protokol kuralları önceden belirlenmiştir. Kişilerin ve kurumların sağlıklı iletişimlerinin temelini oluşturur. Toplum hayatında ise sosyal davranış kuralları ile birleşik ve iç içe uygulanır. Çağdaş toplumlarda özel hayatın dokunulmazlığı temel insan hakkı olarak görülmüştür. Bunun yanında çağdaş toplumlar açısından resmi ve özel ayrımı yapmak anlamsızdır. Çünkü resmi hayatı düzenleyen kurallarla özel hayatı düzenleyen kuralları birbirinden kesin bir sınırla ayırmak imkansızdır.

Görgü kurallarının tanımı

"İnsanlarla olan ilişkilerden nezaket ve görgüyü kaldıran, onun en büyük süsünü kaldırmış olur." Çiçero

Görgü toplumun tarihi süreç içerisinde geliştirdikleri saygı ve incelik kuralları ve çeşitli durumlarda uyulması gereken ayrıntılı formalitelerdir. Bu kurallar toplumsal kesimleri ve grupları birbirinden ayırma ve hayatı kolaylaştırma, ilişkileri düzenleme işlevine sahiptir. Yasal hiçbir yaptırım olmayan görgü kuralları çiğnendiği zaman, uyumsuz sayılan bireyler toplum tarafından dışlanır. Görgü kavramı için; " hayatını iyi yönlendirme sanatı", "nezaket kurallarını bilme ve onları doğru uygulama" gibi tanımlar yapılmaktadır. Nezaket ve görgü kurallarını birbirinden ayırmak pek mümkün değildir. Bu kurallara uymayı bir hayat tarzı olarak benimsemek gerekir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EGİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

KONUK İLİŞKİLERİ

İŞİN ADI: PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARIKAT HİZMETLERİ
PROTOKOL VE GÖRGÜ KURALLARI**Protokol Karşılama & Uğurlama**

Karşılama ve Uğurlama Yabancı devlet ve hükümet adamlarının resmi ziyaretlerinde veya ülkemizde düzenlenen çeşitli törenlerde, üst düzey sivil ve askeri erkânın karşılanma ve uğurlanmalarında tören şeklinde yapılması gereklidir. Bu tertip karşılama veya uğurlamalarda bulunacak kişiler, ziyaretin veya karşılanacak kişinin hüviyetine göre saptanır. Resmi ziyaretlerde devlet protokolü devreye girer ve protokol yetkilileri her türlü işlemi ilgili kuruluşlarla işbirliği halinde yerine getirirler.

Karşılama ve uğurlamada sivil ve askeri erkân, mevki ve rütbelerine göre protokoldeki yerlerini alırlar. Bu grup, şayet şeref kıtası varsa, karşılamada kıtadan önce, uğurlamada ise kıtadan sonra dururlar; karşılanacak veya uğurlanacak konuğu sağ taraftarında görecektir şekilde dizilirler. Bu düzenleme sadece erkekler içindir. Karşılama ve ya uğurlamada bulunan kadınlar sıraya girmezler.

Uçakla gelen bir konuğu karşılariken, konuğun karşıtı olan en kıdemli kişi karşılama işini yapar. Uğurlamada ise, en kıdemli en sonda durur ve konuğu en son kişinin elini sıkarak veda eder. Otomobile gelen üst düzey konukların karşılanma ve uğurlanmalarında, törende bulunan erkekler otomobilin sağ tarafında, diğerleri ise sol tarafında onur konuğu ile eşini karşıyor veya uğurluyor durumunda yer alırlar. Ancak, kadınlar çoğu zaman karşılama ve uğurlama törenlerine selamda bekleyerek katılırlar. Otomobile yapılan uğurlamada uğurlanan kişinin ayrılışı sırasında otomobilin camını açarak sırada bekleyenlere el sallaması veya selam vermesi nazik bir davranıştır.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:		KONUK İLİŞKİLERİ	İŞİN ADI: KONUK KARŞILAMA-UĞURLAMA						
KAT HİZMETLERİ KONUK KARŞILAMA-UĞURLAMA									
<p>Konukları Karşılama İşlemleri:</p> <p>Sıcak Bir Karşılama: Konuklara güleryüze ve sıcak bir şekilde hoş geldiniz demek. İşletmenizin politikalarına ve geleneklerine uygun bir şekilde karşılama yapmak önemlidir.</p> <p>İsim Kullanımı: Konukları isimleriyle hitap etmek, samimi bir iletişim kurmanın önemli bir parçasıdır. İsimleri öğrenmek ve onlara doğru bir şekilde hitap etmek, konukları değerli hissettirir.</p> <p>İletişim Kurma: Konuklarla nazik bir şekilde iletişim kurmak ve onların ihtiyaçlarını anlamak için zaman ayırmak. Empati göstermek ve sorularını yanıtlamak için istekli olmak önemlidir.</p> <p>Bagaj Yardımı: Konukların varışta bagajlarını taşımalarına yardımcı olmak. Gerekli ekipmanı kullanarak bagajlarını konuk odalarına taşımak veya bagaj odasına yerleştirmek.</p> <p>Check-in İşlemleri: Konukların check-in işlemlerini hızlı ve etkili bir şekilde tamamlamak. Gerekli belgeleri kontrol etmek, odalarını hazır hale getirmek ve anahtarlarını teslim etmek.</p> <p>Oda Tanıtımı: Konuklara odalarını tanıtmak ve odadaki tüm olanakları anlatmak. Klima, televizyon, telefon, güvenlik kasası gibi tüm önemli detayları göstermek ve açıklamak.</p> <p>Konukları Uğurlama İşlemleri:</p> <p>İyi Dilekler: Konukları uğurlarken iyi dileklerde bulunmak. Yolculuklarının güvenli ve keyifli geçmesini dileyerek, bir sonraki ziyaretlerini beklemek gibi nazik ifadeler kullanmak.</p> <p>Check-out İşlemleri: Konukların check-out işlemlerini hızlı ve sorunsuz bir şekilde tamamlamak. Fatura düzenlemek, ek hizmetlerin ödemelerini almak ve gerekli belgeleri teslim etmek.</p> <p>Bagaj Yardımı: Konukların ayrılışında bagajlarını taşımalarına yardımcı olmak. Bagajlarını konuk odalarından almak veya bagaj odasından teslim etmek.</p> <p>Teşekkür ve Geri Bildirim: Konuklara misafirperverlikleri için teşekkür etmek ve geri bildirimlerini sormak. Konukların deneyimlerini değerlendirmek için anketler veya geri bildirim formları kullanmak.</p> <p>İyi Bir Veda: Konuklara samimi bir şekilde vedalaşmak ve yeniden ziyaretlerini umut etmek. İyi bir gün geçirmelerini dilemek ve memnuniyetlerini teyit etmek.</p>									
		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Hijyen kurallarına göre kişisel bakım hakkında bilgi veriniz.	90	
00.00.0000	Ön büronun organizasyon yapısını açıklayınız.	90	
00.00.0000	Konaklama işletmelerindeki oda tiplerini açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ**İŞİN ADI: KİŞİSEL BAKIM****KAT HİZMETLERİ
KİŞİSEL BAKIM**

Temizlik: Kişisel temizlik, kat hizmetlerinde önemli bir unsurdur. Günlük olarak düzenli bir duş almak ve vücudu temiz tutmak hijyen açısından önemlidir.

Saç Bakımı: Saçların temiz ve düzenli olması önemlidir. Saçları günlük olarak yıkamak, tarayarak düzenlemek ve gerektiğinde saç ürünleri kullanmak saç bakımının bir parçasıdır.

Diş Bakımı: Dişlerin düzenli olarak fırçalanması, diş ipi kullanımı ve ağız gargarası yapılması önemlidir. Ağız hijyenine özen göstermek, temiz bir nefes ve sağlıklı dişlere sahip olmak için önemlidir.

Cilt Bakımı: Cilt temizliği ve bakımı, hijyenik bir görünüm için önemlidir. Yüzü düzenli olarak yıkamak, nemlendirici ve güneş koruyucu ürünler kullanmak cilt bakımının temel unsurlarıdır.

Tırnak Bakımı: Tırnakların düzenli olarak kesilmesi ve temiz tutulması önemlidir. El ve ayak tırnaklarının hijyenik olması, sağlıklı ve düzenli bir görünüm sağlar.

Giyim: Temiz ve düzgün giyinmek hijyen açısından önemlidir. Temiz kıyafetler giymek, ütülü ve tozdan arındırılmış olmak hijyen kurallarına uygun bir kişisel bakım gerekliliğidir.

Kişisel Hijyen Ürünleri: Deodorant, parfüm veya kolonya gibi kişisel hijyen ürünlerini kullanmak, hoş bir koku ve temiz bir his sağlar.

Ellerin Hijyeni: Ellerin sık sık yıkanması, hijyenin korunması açısından önemlidir. Özellikle yemek hazırlığı, temizlik veya tuvalet sonrası ellerin temizlenmesi hijyenin sağlanmasında kritik bir adımdır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ**İŞİN ADI: ORGANİZASYON YAPISI****KAT HİZMETLERİ
ORGANİZASYON YAPISI****Resepsiyonist/Resepsiyon Görevlisi:**

Resepsiyonistler, otel veya işletmenin girişinde konukları karşılayan ve onlara hizmet veren kişilerdir.

Konukların check-in ve check-out işlemlerini yönetirler.

Konukların rezervasyonlarını kontrol eder, odalarını tahsis eder ve anahtarlarını teslim ederler.

Konuk taleplerini karşılar, soruları yanıtlar ve bilgi sağlarlar.

Telefon görüşmelerini yanıtlar ve yönlendirirler.

Bellboy/Portier:

Bellboy, konukların bagajlarını taşımak ve otele giriş ve çıkış işlemlerinde yardımcı olmakla sorumludur.

Konukların bagajlarını odalara taşır veya bagaj odasında muhafaza eder.

Konuklara otel hakkında bilgi verir ve onlara rehberlik eder.

Gerekli durumlarda taksi çağırma gibi yardımcı hizmetler sunar.

Misafir İlişkileri Görevlisi:

Misafir ilişkileri görevlisi, konukların ihtiyaçlarını karşılamak, sorunları çözmek ve memnuniyetlerini sağlamakla görevlidir.

Konukların şikayetlerini dinler ve çözüm üretir.

Özel istekleri yerine getirir ve konuklara deneyimlerini iyileştirecek öneriler sunar.

Uzun süreli konaklamaları olan konuklarla iletişim kurar ve ihtiyaçlarını takip eder.

Concierge:

Concierge, konukların otel dışında yapmak istedikleri aktiviteler, restoran rezervasyonları, tur düzenlemeleri gibi özel hizmetleri organize eder.

Konuklara şehir rehberliği yapar ve turistik yerler hakkında bilgi sağlar.

Konukların özel isteklerini yerine getirir ve taleplerini takip eder.

Havaalanı transferleri, araba kiralama gibi hizmetleri düzenler

İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ**İŞİN ADI: ODA TİPLERİ****KAT HİZMETLERİ
ODA TİPLERİ**

Standart Oda: Bu oda tipi, konaklama işletmesinin temel ve standart odasıdır. Genellikle tek veya çift kişilik yataklarla donatılmıştır. Standart oda, temel konaklama ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli olanaklara sahiptir, örneğin televizyon, telefon, mini buzdolabı, çalışma masası gibi.

Süit/Suite Oda: Süit odalar, daha geniş bir yaşam alanı ve ayrı bir yatak odasıyla konuklara daha fazla alan ve konfor sunar. Genellikle oturma alanı, özel bir banyo, bazen mutfak veya mutfak alanı bulunur. Süit odalar genellikle iş veya özel seyahatler için daha lüks bir konaklama deneyimi sunar.

Aile Odası: Aile odaları, aileler veya gruplar için ideal olan geniş ve ferah odalardır. Bu odalarda genellikle çift kişilik yatakların yanı sıra ek yatak veya çekyat gibi ek konaklama düzenlemeleri bulunur. Aile odaları genellikle ailelerin rahat bir şekilde konaklamasını sağlamak amacıyla tasarlanmıştır.

Deluxe/Olağanüstü Oda: Bu oda tipi, standart odaya göre daha yüksek bir kalite ve konfor seviyesine sahiptir. Genellikle daha geniş bir yaşam alanı, daha lüks mobilyalar, özel bir banyo, daha yüksek kalitede yatak takımları ve diğer ekstra olanaklar sunar.

İletişimli Odalar: İletişimli odalar, birbirine bağlı olan veya ara kapıyla birleştirilebilen iki veya daha fazla odadan oluşan bir konaklama düzenlemesidir. Bu tür odalar, aileler veya gruplar için uygun olup, konukların birlikte konaklamasını ve iletişimlerini kolaylaştırır.

Engelli Dostu Odalar: Engelli dostu odalar, fiziksel engelli konukların rahat bir şekilde konaklamasını sağlamak için özel olarak tasarlanmıştır. Bu odalar genellikle tekerlekli sandalye erişimine uygun geniş kapılar, düşük eşikler, engelli dostu banyo düzenlemeleri, tutunma kolları gibi özelliklere sahiptir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Ön büroda kullanılan donanım ve formları nelerdir? Yazınız.	90	
00.00.0000	Bagaj hizmetleri nasıl yürütülür?	90	
00.00.0000	Ön büro bölümünde telefon hizmetleri hakkında bilgi veriniz.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ**İŞİN ADI: DONANIM VE FORMLARI****KAT HİZMETLERİ
DONANIM VE FORMLARI**

Misafir Kayıt Formu: Bu form, misafirlerin oteldeki konaklamaları için gerekli bilgilerin toplandığı ve kaydedildiği ana formdur. Genellikle isim, iletişim bilgileri, giriş/çıkış tarihleri, oda tercihleri gibi bilgileri içerir.

Check-in Formu: Bu form, misafirlerin oteldeki konaklama sürecine başlamadan önce doldurdukları formdur. Genellikle kimlik bilgileri, ödeme yöntemi seçimi, kredi kartı bilgileri gibi bilgileri içerir. Ayrıca, otele ait kuralların ve politikalarının kabul edildiği bir onay bölümü de bulunabilir.

Check-out Formu: Bu form, misafirlerin konaklama sürecini sonlandırdıklarında doldurdukları formdur. Genellikle ayrılış tarihini, ekstra harcamaları ve ödeme bilgilerini içerir. Ayrıca, misafirin geribildirimini veya memnuniyetini belirtmesi için bir bölüm de olabilir.

Odalama Formu: Bu form, misafirlere ait oda tercihlerinin, ek hizmet taleplerinin ve özel isteklerin kaydedildiği formdur. Örneğin, misafirin sigara içilmeyen bir oda talebi veya ek yatak ihtiyacı gibi bilgileri içerebilir. Bu form, misafirlerin taleplerinin otel tarafından karşılanmasını sağlar.

Ön Büro İletişim Formları: Misafirlerle yapılan tüm iletişimlerin kaydedildiği form veya formlardır. Örneğin, misafirle yapılan telefon görüşmeleri, e-posta yazışmaları veya not alınması gereken özel isteklerin kaydedildiği formlar bu kategoriye girer. Bu form ve kayıtlar, daha sonra referans için kullanılabilir.

Ön Büro Takip Formları: Ön büro departmanının günlük işleyişini takip etmek için kullanılan formlardır. Örneğin, odaların temizlenmesi, oda doluluk oranları, misafirlerin ödemeleri, rezervasyon durumu gibi bilgileri içerebilir. Bu form ve kayıtlar, departmanın verimliliğini ve takibini sağlar.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ**İŞİN ADI: BAGAJ HİZMETLERİ****KAT HİZMETLERİ
BAGAJ HİZMETLERİ****Bagaj Teslim Alma:**

Konuklar otel veya işletmeye giriş yaptığında, bagaj hizmetleri görevlisi güler yüzle karşılar ve bagajlarını teslim almaya yardımcı olur.

Konuklardan bagaj bileti veya odalarının numarasını alarak, bagajlarını kaydedip etiketlerini düzenler.

Bagajlar genellikle özel bir alanda muhafaza edilir ve konukların odalarına taşınması için gerekli önlemler alınır.

Bagaj Taşıma:

Konukların check-in işlemi tamamlandıktan sonra, bagajlarının odalarına taşınması gerekmektedir.

Bagaj hizmetleri görevlisi, konukların odalarına kadar eşlik eder ve bagajları taşır.

Bagajlar, koridorlarda ve asansörlerde rahat geçiş sağlamak için dikkatli bir şekilde taşınır.

Odalara ulaşıldığında, bagajlar konukların isteklerine göre uygun bir şekilde yerleştirilir.

Bagaj Teslim Etme:

Konuklar otelden çıkış yaptığında, bagaj hizmetleri görevlisi odadan bagajları alır ve gerekli işlemleri gerçekleştirir.

Bagajlar konukların taleplerine göre odalarından alınır ve teslim alma işlemi gerçekleştirilir.

Konuklar için check-out işlemi tamamlandıktan sonra, bagajlar konukların yanına getirilir ve teslim edilir.

Konukların bagajlarını teslim alırken, bagaj bileti veya diğer kimlik doğrulama yöntemleri kullanılır.

Bagaj Depolama:

Konukların geçici olarak bagajlarını depolamak istedikleri durumlarda, bagaj hizmetleri görevlisi uygun bir depolama alanı sağlar.

Bagajlar etiketlenir ve kaydedilir, konukların güvenliği ve takibinin sağlanması için gerekli önlemler alınır.

Konuklar bagajlarını geri almak istediğinde, kimlik doğrulama yöntemleri kullanılarak bagajlar teslim edilir.

		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

DERSİN ADI: ÖN BÜRO HİZMETLERİ**İŞİN ADI: TELEFON İŞLEMLERİ****KAT HİZMETLERİ
TELEFON İŞLEMLERİ****Telefon İşlemleri:**

Ön büro personeli, telefon görüşmelerini karşılar ve konuklara yardımcı olur. Gelen çağrılarını yanıtlar, konuk taleplerini dinler ve gerektiğinde ilgili birime yönlendirir. Konuklarla yapılan telefon görüşmeleri, hızlı, etkili ve nazik bir şekilde yürütülür.

Rezervasyon İşlemleri:

Konuklar, rezervasyon yapmak veya mevcut rezervasyonları hakkında bilgi almak için telefonla iletişime geçebilir.

Ön büro personeli, konukların rezervasyon taleplerini kaydeder, uygun odaları kontrol eder ve rezervasyon işlemlerini gerçekleştirir.

Telefon görüşmeleri sırasında, konuklara uygun oda seçenekleri, fiyatlar, ödeme detayları ve politikalar hakkında bilgi verilir.

Bilgi Sağlama:

Konuklar, otel veya işletme hakkında bilgi almak, çevredeki turistik yerler hakkında öneriler almak veya diğer konularla ilgili sorular sormak için telefonla iletişime geçebilir.

Ön büro personeli, konuklara gerekli bilgileri sağlar, sorularını yanıtlar ve ihtiyaçlarına yönelik doğru yönlendirmeler yapar.

İç İletişim:

Ön büro personeli, otel veya işletmenin diğer departmanlarıyla iletişim kurmak için telefonu kullanır.

Örneğin, konukların taleplerini karşılamak için oda servisi, temizlik veya teknik departmanlarla koordinasyon sağlanabilir.

Personel arasındaki iletişim, sorunların çözümü, bilgi paylaşımı ve hizmet kalitesinin sağlanması için telefon hizmetleriyle desteklenir.

Konuk Memnuniyeti:

Telefon hizmetleri, konuk memnuniyetinin sağlanması açısından önemlidir. Konukların telefon görüşmeleri nazik ve profesyonel bir şekilde karşılanır.

Konuk talepleri hızlı bir şekilde ele alınır ve gerektiğinde diğer departmanlara iletilir.

Konukların soruları ve sorunlarıyla ilgilenilir, çözümler sunulur ve gerektiğinde yönetim veya üst düzey personele iletilir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... KAT HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Kat hizmetlerinde organizasyon yapısını açıklayınız.	90	
00.00.0000	İş planı nasıl oluşturulur?	90	
00.00.0000	Yüzey temizliği nasıl yapılır?	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

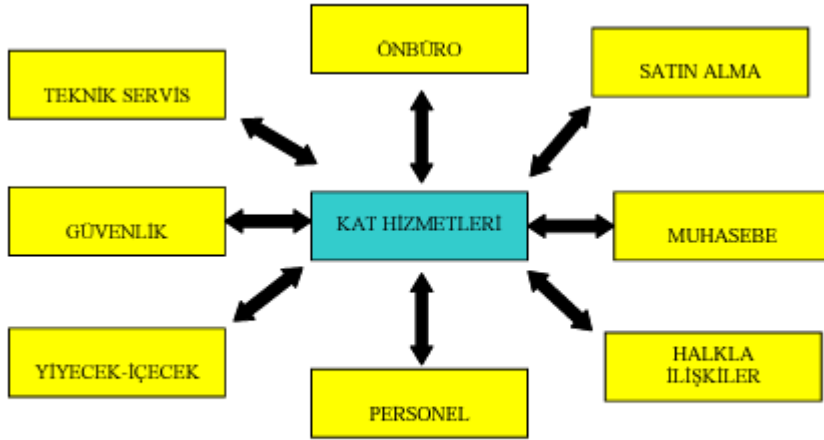
DERSİN ADI:

KAT HİZMETLERİ

İŞİN ADI: ORGANİZASYON YAPISIKAT HİZMETLERİ
ORGANİZASYON YAPISI**ORGANİZASYON YAPISI**

Konukların zamanının büyük bir kısmını odalarında ve tesisin genel alanlarında geçirdiğini düşünürsek, kat hizmetlerinin ne kadar önemli olduğu anlaşılır. Kat hizmetleri bölümünün işletmeye olan katkılarını şöyle sıralayabiliriz;

- Konaklama tesisinin tertip, temizlik ve düzeninden memnun kalan konuk tesise ilginin artmasına neden olacaktır. Bu da tesis gelirlerine katkı sağlayacaktır.
- Kat hizmetleri elemanları tesis araçlarının bakımını zamanında yaparsa araçların kullanım ömrü uzayacak, bu da tasarrufa katkı sağlayacaktır.
- işletme bütçesi yapılırken harcama kalemlerinde kat hizmetlerine büyük pay ayrılır. Bütçenin doğru seçilmiş malzeme için kullanılması işletmeye olumlu katkı sağlayacaktır.
- Kat hizmetleri bölümü görevini iyi yaparsa işletmeyi tanımaya gelen acenteleri, şirketleri olumlu etkileyecektir. Pazarlama, satış bölümünün işini kolaylaştıracak ve satışların artmasına katkı sağlayacaktır.

**Şekil 1.1: Kat hizmetleri departmanının diğer departmanlarla işbirliği**

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:		KAT HİZMETLERİ		İŞİN ADI: İŞ PLANI				
<p>KAT HİZMETLERİ İŞ PLANI</p> <p>Amaç ve Hedefler: İş planının ilk adımı, kat hizmetleri departmanının amaçlarını ve hedeflerini belirlemektir. Bu amaçlar genellikle konuk memnuniyetini artırmak, yüksek hizmet kalitesi sağlamak, etkin ve verimli operasyonları yönetmek gibi unsurları içerir.</p> <p>Görevler ve Sorumluluklar: Kat hizmetleri departmanının görev ve sorumluluklarını belirlemek önemlidir. Bu, oda temizliği, lojistik yönetimi, bagaj hizmetleri, rezervasyonlar, telefon hizmetleri gibi operasyonel görevleri kapsayabilir.</p> <p>Her bir görevin ayrıntıları ve sorumlulukların net bir şekilde belirtilmesi, departmanın işleyişini düzenli hale getirir.</p> <p>Personel ve Ekip Yapısı: İş planı, departmandaki personel sayısını, rolleri ve hiyerarşiyi belirlemelidir. Bu, yönetici, supervisor, temizlik personeli, bagaj görevlisi gibi rolleri içerebilir.</p> <p>Personelin yetkinlikleri, eğitim ihtiyaçları ve performans değerlendirmeleri de iş planında ele alınmalıdır.</p> <p>Operasyonel Süreçler: İş planı, kat hizmetleri departmanının günlük operasyonlarını düzenlemeli ve iş süreçlerini tanımlamalıdır. Bu süreçler arasında oda temizliği, çamaşırhane yönetimi, bagaj hizmetleri, rezervasyon işlemleri, telefon hizmetleri gibi faaliyetler yer alabilir.</p> <p>Süreçlerin adımları, sorumluluklar, zamanlamalar ve iletişim kanalları belirtilmelidir.</p> <p>Kalite Kontrol: İş planı, kat hizmetleri departmanında kalite kontrol süreçlerini içermelidir. Bu, odaların temizliği, hijyen standartları, konuk memnuniyeti ölçümleri gibi unsurları kapsayabilir.</p> <p>Kalite kontrolün nasıl yapılacağı, hangi ölçütlerin kullanılacağı ve sonuçların nasıl raporlanacağı belirtilmelidir.</p> <p>Ekipman ve Kaynaklar: İş planı, departmanın kullanacağı ekipman, malzemeler ve kaynakları belirlemelidir. Bu, temizlik malzemeleri, hijyen ürünleri, teknolojik ekipmanlar, iletişim araçları gibi unsurları içerebilir.</p> <p>Ekipmanın bakımı, tedariki ve kaynakların yönetimi de iş planında ele alınmalıdır.</p>								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
		Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

KAT HİZMETLERİ

İŞİN ADI: YÜZEY TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ
YÜZEY TEMİZLİĞİ****YüzeY Temizliği Nedir? Nasıl Yapılır?**

YüzeY temizliği, bir nesnenin veya alanın kirlilikten arındırılması veya mikroorganizmaların yok edilmesi için yapılan işlemdir. YüzeY temizliği evde, iş yerinde, hastanelerde, restoranlarda ve diğer birçok yerde yapılabilir.

YüzeY temizliği yaparken dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:

Doğru temizleyiciyi seçin: Her yüzeY için farklı bir temizleyici kullanılması gerekebilir. Bazı yüzeYlerde kullanılan temizleyiciler, diğer yüzeYlerde hasara neden olabilir. Örneğin, ahşap mobilyalar için kullanılan temizleyiciler cam yüzeYlerde lekeler bırakabilir.

Temizleyiciyi doğru miktarda kullanın: Çok fazla temizleyici kullanmak yüzeYi zarar verebilir ve çevreye zararlı olabilir. Az miktarda temizleyici kullanarak temizliği yapın.

Temizliği düzenli olarak yapın: YüzeYleri düzenli olarak temizlemek, kirlilik birikimini önler ve daha kolay temizlik yapmanızı sağlar.

YüzeYleri doğru şekilde temizleyin: YüzeYleri temizlerken, temizleyiciyi yüzeYe sıkın ve temiz bir bezle ya da süngerle silin. YüzeYi kurulamak için temiz bir bez kullanın.

Mikropları yok etmek için dezenfektan kullanın: Bazı yüzeYlerde mikropların yok edilmesi gerekebilir. Bu durumda, dezenfektan kullanarak yüzeYleri temizleyin.

Özetle, yüzeY temizliği yapmak için doğru temizleyiciyi seçmek, doğru miktarda kullanmak, düzenli olarak yapmak ve mikropları yok etmek için dezenfektan kullanmak önemlidir.

Cam YüzeY Temizliği

Ayna Temizliği

Toz Alma

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Đmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-Đmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... KAT HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Zemin temizliği nasıl yapılır?	90	
00.00.0000	Hediye, kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işlemler nasıl yapılır?	90	
00.00.0000	Özel durumu olan konuklarla ilgili işlemler nasıl yapılır?	90	

ACIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:		KAT HİZMETLERİ		İŞİN ADI: ZEMİN TEMİZLİĞİ				
<p>KAT HİZMETLERİ ZEMİN TEMİZLİĞİ</p> <p>Zemin temizliği, bir yerin zeminindeki kirlilikleri, lekeleri ve mikropları temizlemek için yapılan işlemdir. Zemin temizliği, evlerde, iş yerlerinde, okullarda, hastanelerde ve diğer birçok yerde yapılabilir. Zemin temizliği yaparken dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:</p> <p>Zemin türüne uygun temizleyici seçin: Farklı zemin türleri farklı temizleyiciler gerektirir. Örneğin, ahşap zeminler için uygun bir temizleyici, mermer zeminler için uygun olmayabilir. Her zemin türüne uygun temizleyiciyi kullanarak zemininizi temizleyin.</p> <p>Zemini süpürün ya da elektrikli süpürge ile vakumlayın: Zemini temizlemeye başlamadan önce, zemindeki büyük kirleri ve tozları süpürün ya da vakumlayın. Bu, zeminin temizlenmesini daha kolay ve verimli hale getirir.</p> <p>Temizleyiciyi zemine uygulayın: Temizleyiciyi doğru miktarda kullanarak zemine uygulayın. Genellikle, temizleyiciyi bir kovada su ile karıştırarak kullanılır. Karışımı, bir süpürge veya mopun üzerine dökerek zemine yayın.</p> <p>Zemini silin: Zemini silmek için bir mop veya süpürge kullanabilirsiniz. Temizleyiciyi zemine uyguladıktan sonra, mop veya süpürgeyi temiz suya batırarak fazla suyu sıkın ve ardından zemini silin.</p> <p>Zemini kurulaşın: Zemini silerken fazla su kullanmaktan kaçının. Zeminin kuruması için temiz bir havlu veya bez kullanarak zemini kurulaşın.</p> <p>Özetle, zemin temizliği yapmak için zemin türüne uygun temizleyici seçmek, zemini süpürmek veya vakumlama yapmak, temizleyiciyi zemine uygulamak, zemini silmek ve zemini kurulamak önemlidir.</p> <p>Zemin Süpürme Zemin Silme Yumuşak Zemin Sert Zemin</p>								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	KAT HİZMETLERİ	İŞİN ADI:	KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ
--------------------	-----------------------	------------------	---

KAT HİZMETLERİ
HEDİYELİK KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ

Konaklama işletmelerinde, konuklar şahsi eşyalarını unutabilirler veya kaybedebilirler. Aynı zamanda şahsi eşyalarını personele hediye edebilirler. Bu durumlarda işletme prosedürlerine uyularak işlem yapılmalıdır.

Kayıp Eşya

Kayıp eşya, konuk tarafından unutulmuş ya da kaybedilmiş şahsi eşyalara denir.

Bulunmuş Eşya

Bulunmuş eşya; konaklama işletmesinde bulunmuş, konuk tarafından unutulduğu ya da kaybedildiği düşünülen eşyalara denir.

Kayıp-Bulunmuş Eşya Form ve Çizelgeleri

Kayıp-bulunmuş eşyaları teslim alan ilgili departaman, üç kopya şeklinde “KayıpBulunmuş Eşya Formu” düzenleyerek formun birini bulan kişiye imza karşılığı verir.

Kayıp Eşyalarla İlgili İşlemler

Herhangi bir eşyanın kayboldu bilgisi alınır alınmaz kayıp-bulunmuş eşya formu düzenlenir. Bu durumda:

- Konuk sakinleştirilir.
- Konuktan, kaybedilen eşyanın cinsi, özellikleri ve nerede kaybedilmiş olabileceği ile ilgili bilgi alınır.
- Gerekirse konukla birlikte kaybedilen eşya son kez aranır.
- Eşya bulunamamışsa kayıp-bulunmuş eşya formu doldurulur.
- Konuğa, kayıp eşya ile ilgili olarak bilgi akışı sağlanır.

KAYIP EŞYA KARTI

No:			
Bulunduğu Yer	Tarih ve saat	Eşyanın Tanımı	Bulunan Adı/İmzası Teslim alanın Adı/İmzası

Form 1.1: Kayıp-Bulunmuş Eşya Formu örneği

İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	KAT HİZMETLERİ	İŞİN ADI: ÖZEL DURUMU OLAN KONUK İŞLEMLERİ
--------------------	-----------------------	---

KAT HİZMETLERİ
ÖZEL DURUMU OLAN KONUK İŞLEMLERİ

Konaklama işletmelerine gelen konuklar tek tip (standart) değildir. Özel durumu olan konuklar vardır ve bu durumları dikkate alınarak ilgilenilmesi gerekmektedir.

Özel Durumu Olan Konuk Tanımı Housekeeping (kat hizmetleri) departmanında özel durumu olan konuk denildiğinde akla öncelikle bedensel veya zihinsel engeli bulunan konuklar ile hasta veya yaşlı konuklar gelmektedir. Bunların yanı sıra VIP konuklar, tesiste sık konaklayan (Repeat Guest) konuklar da bu grupta yer almaktadır.

Özel Durumu Olan Konuk Çeşitleri Özel durumu olan konuk çeşitleri şunlardır:

- VIP Konuklar
- Engelli Konuklar
- Tesiste Sık Konaklayan Konuklar
- Hasta Konuklar
- Konaklama Sırasında Oluşan Özel Durumlar

VIP Konuklar VIP (Very Important Person) çok önemli kişi anlamına gelen bu terim; devlet büyükleri, sanatçılar, üst düzey yöneticiler için ve ayrıca işletme politikasınca belirlenmiş şahıslar için uygulanan bir prosedürdür. Bu konuklar önem derecesine göre, hangi odada kalacağından, kimlerin karşılayacağına kadar birçok ayrıcalık taşımaktadırlar.

Engelli Konuklar (Handicapped Guests) Engelli konukların sağlığı, bakımı ve rahat ettirilmesi tamamen işletmenin sorumluluğundadır. Konuğumuzun engeli ve engelinin çeşidine göre özel olarak hazırlanmış engelli odaları (Handicapped Rooms) tercih edilmelidir.

Özel Durumu Olan Konuklara Yapılan İşlemler Özel durumu olan konuklara yapılan işlemler şunlardır:

- Yatak Düzeni - Çiçek
- İçecek Servisi - Meyve Servisi
- Ekstra Oda Hizmetleri - Diğer Özel Durumlarda Konuk Odalarına Yapılan İşlemler

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....SEYAHAT ACENTECİLİĞİ HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Seyahat acentelerinin organizasyon yapısını açıklayınız.	90	
00.00.0000	Seyahat acentelerinin irtibatta bulunduğu kuruluşlarla ilişkileri açıklayınız.	90	
00.00.0000	Paket tur programı hakkında bilgi veriniz.	90	

ACIKLAMALAR:

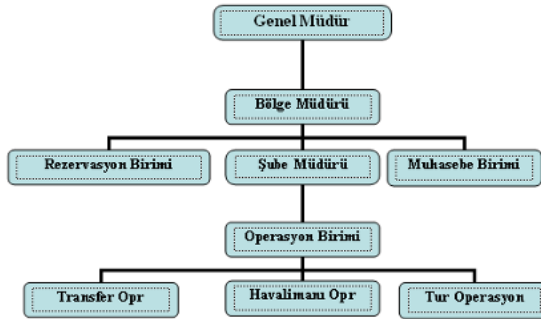
- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:SEYAHAT ACENTE LİĞİ
HİZMETLERİ**İŞİN ADI:** SEYAHAT ACENTELERİ**KAT HİZMETLERİ**
SEYAHAT ACENTELERİ

Seyahat Acentelerinde Organizasyon Yapısı Bütün ticarî ve ekonomik işletmeler gibi Seyahat Acentelerinin de asıl hedefi kâr elde etmektir. Hizmet sektörü olduğu için tamamen tatmin ve memnuniyet sağlanmaya çalışılır. Hizmetler tam zamanında, önceden söz verilen niteliklerde, birbirine bağlantılı olarak verilmelidir. Mal üretimindeki hataları telafi etme şansı hizmet üretiminde mümkün değildir.

Seyahat acenteleri genel müdürden başlayarak transfer elemanı ve kaptan'a gelinceye kadar bünyesinde birçok elemanı barındıran organizeli bir yapıya sahiptir. Bu zincirin herhangi bir biriminde oluşacak problem bütün hizmet bileşenlerini de kusurlu hale getirebilir. Hatta hava muhalefeti, trafik kazası, hastalanma, yaralanma gibi elde olmayan olumsuzluklar bile tatmin düzeyini düşürerek bütün acentecilik hizmetlerini imaj olarak kusurlu hale getirebilir ve konuşun reklamasyona gitmesine sebep olabilir.

Seyahat acenteleri birden çok tur operatörüne incoming faaliyetlerini yürüttüğü için, her tur operatörüne göre farklı bir sistem oluşturmak durumunda kalacaktır. Örnek verecek olursak tur operatörünün; son dakika gelecek olan yolcuların bilgisini acenteye bildirmemesi durumunda o yolcular için gerekli otel rezervasyonları ve transfer organizasyonları için hazırlık yapılmamış olacağından yolcunun uzun süre bekletilmesine ve haklı sebeplerle reklamasyona gitmesine neden olacaktır.



Şekil 1.1: Karşılıklı (incoming) hizmet veren acente organizasyon şeması

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	SEYAHAT ACENTE LİĞİ HİZMETLERİ	İŞİN ADI: SEYAHAT ACENTELERİ						
KAT HİZMETLERİ								
SEYAHAT ACENTELERİ								
Seyahat Acenteleri İle İlişkisi Olan Kurum Ve Kuruluşlar								
Bakanlıklar Seyahat acenteleri önce ticari bir şirket olarak kurulurlar. Ayrıca Kültür ve Turizm Bakanlığında işletme belgesi almaları da gerekir. Hazırlanması gereken standart formlarla birlikte bakanlığa gereken teminatın da yatırılması gerekir.								
Birlikler, Odalar Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, ülkemizde faaliyet gösteren bütün seyahat acentelerinin üye olmak zorunda oldukları bir birliktir. Kısa adı Türsab olan bu kuruluş bütün acenteler adına haklarını savunan, görüş bildiren özerk bir üst kurumdur.								
Meslek Kuruluşları Seyahat Acenteleri bazen buldukları yakın çevredeki çeşitli meslek odaları ve kuruluşları ile temas kurma ihtiyacı hissedebilirler. Rehberler Odası, Otelciler Birliği, Kaplıcalar Derneği, Türsab'ın yakın illerdeki şubelerinden bilgi veya yardım isteyebilirler.								
Uluslar arası kuruluşlar Uluslar arası alanda faaliyet gösteren turizm ve seyahat acenteciliği ile ilgili başlıca kuruluşlar aşağıdaki gibidir.								
<ul style="list-style-type: none"> - WATA:(WorldAssociationofTravel Agents) Dünya Seyahat Acenteleri Birliği - WTO:(WorldTourismOrganization) Dünya Turizm Örgütü - IATA:(International Air Transport Association) Uluslar arası Hava Taşımacıları Birliği - IACA:(International Air Charter Association) Uluslar arası Hava Charter Birliği - ARTA:(Associationof Retail Travel Agents) Perakendeci Seyahat Acenteleri Birliği - UFTAA:(UnionofFederationTravel Agents Association) Seyahat Acenteleri Dernekleri Federasyonu Birliği - AITO:(Association of Incentive Travel Operators) Teşvik Turları Operatörleri Birliği - ICCA:(International Congress and Convation Association) Uluslararası Toplantı ve Kongre Birliği Bu kuruluşların dışında ondan fazla uluslararası kuruluş daha faaliyet göstermektedir. 								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası		KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

DERSİN ADI:	SEYAHAT ACENTE LİĞİ HİZMETLERİ	İŞİN ADI: PAKET TUR PROGRAMI						
KAT HİZMETLERİ								
PAKET TUR PROGRAMI								
<p>Tur Programı: Paket tur programı, belirli bir destinasyona yönelik düzenlenen seyahat programının ayrıntılarını içeren bir belgedir. Bu program genellikle turun başlangıç ve bitiş tarihlerini, destinasyonları, ziyaret edilecek yerleri, konaklama düzenlemelerini, ulaşım detaylarını ve etkinlikleri içerir. Tur programı, müşterilere sunulan turun temel çerçevesini gösterir.</p> <p>Konaklama Düzenlemeleri: Paket tur programında müşterilerin konaklayacakları otel veya konaklama birimleri belirtilir. Bu, otel ismi, oda tipi, konaklama süresi ve diğer özelliklerin yanı sıra fiyatlandırma bilgilerini de içerebilir. Konaklama düzenlemeleri, müşterilerin tur boyunca konaklayacakları yerleri netleştirir.</p> <p>Ulaşım Düzenlemeleri: Paket tur programında müşterilerin seyahat edecekleri ulaşım şekilleri ve detayları belirtilir. Bu, uçak bileti rezervasyonları, transferler, iç hat uçuşları, otobüs veya tren biletleri gibi ulaşım detaylarını içerebilir. Ulaşım düzenlemeleri, müşterilerin seyahat edecekleri yerlere nasıl ulaşacaklarını ve hangi ulaşım araçlarını kullanacaklarını gösterir.</p> <p>Rehberlik Hizmetleri: Paket tur programında sunulan rehberlik hizmetleri açıklanır. Bu, tur sırasında müşterilere eşlik edecek profesyonel rehberlerin bilgilerini ve rollerini içerebilir. Rehberlik hizmetleri, tur boyunca müşterilerin rehber eşliğinde gezilecek yerler hakkında bilgi edinmelerini ve turun verimli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.</p> <p>Yemek Düzenlemeleri: Paket tur programı, müşterilerin tur süresince hangi yemeklerin sağlanacağını veya nerede yemek yiyeceklerini belirtebilir. Bu, kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği gibi öğünlerin yanı sıra özel yemek etkinliklerini içerebilir. Yemek düzenlemeleri, müşterilere tur sırasında beslenme ihtiyaçlarının nasıl karşılanacağını gösterir.</p> <p>Ekstra Etkinlikler ve Geziler: Paket tur programında sunulan ekstra etkinlikler ve geziler belirtilir. Bu, müşterilere opsiyonel olarak sunulan özel turlar, müze ziyaretleri, şehir turları, doğa yürüyüşleri veya su sporları gibi ek aktiviteleri içerebilir. Bu ekstra etkinlikler ve geziler, müşterilere tur deneyimini zenginleştirmek ve ilgi alanlarına uygun deneyimler sunmak amacıyla sunulur.</p>								
İŞ BİTİRME			DEĞERLENDİRME					
Tarihi: Saati:		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....SEYAHAT ACENTECİLİĞİ HİZMETLERİ.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Paket tur sözleşmesi nasıl yapılır?	90	
00.00.0000	Transfer öncesi hazırlık çalışmaları nelerdir?	90	
00.00.0000	Transfer işlemi hakkında bilgi veriniz.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:	SEYAHAT ACENTE LİĞİ HİZMETLERİ	İŞİN ADI: PAKET TUR SÖZLEŞMESİ						
KAT HİZMETLERİ PAKET TUR SÖZLEŞMESİ								
Taraflar: Acente: Adı: [Seyahat Acentesi Adı] Adresi: [Acente Adresi] Telefon: [Acente Telefon Numarası] E-posta: [Acente E-posta Adresi] Müşteri: Adı: [Müşteri Adı] Adresi: [Müşteri Adresi] Telefon: [Müşteri Telefon Numarası] E-posta: [Müşteri E-posta Adresi] Tur Bilgileri: Tur Adı: [Tur Adı] Tur Tarihi: [Tur Tarihi] Destinasyon: [Tur Destinasyonu] Süre: [Tur Süresi] Tur Hizmetleri: Konaklama düzenlemeleri Ulaşım düzenlemeleri Rehberlik hizmetleri Yemek düzenlemeleri Ekstra etkinlikler ve geziler Ödeme: Müşteri, tur hizmetleri için belirtilen ücreti acenteye ödemeyi kabul eder. Ödeme tutarı, acentenin belirlemiş olduğu ödeme planına göre ödenir. Ödeme yöntemi ve taksitlendirme detayları sözleşme ekinde belirtilir. İptal ve Değişiklik Koşulları: Müşteri, tur tarihinden önceki belirli bir süre içerisinde yapılacak iptal veya değişiklikler için uygulanacak koşulları kabul eder. İptal veya değişiklik durumunda acentenin ilgili politikaları geçerli olacaktır. Sorumluluk Sınırlamaları: Acente, tur sırasında meydana gelebilecek herhangi bir hasar, kayıp veya gecikmeden dolayı müşterinin uğrayabileceği zararlar için sorumluluk kabul etmez. Acente, tur sırasında ortaya çıkabilecek olaylardan kaynaklanabilecek herhangi bir sorun için müşteriye destek sağlamakla yükümlüdür. İptal veya Düzenleme: Acente, beklenmedik durumlar veya zorunlu nedenlerle turları iptal etme veya düzenleme hakkını saklı tutar. Bu durumda, müşteriye alternatif bir tur veya geri ödeme seçeneği sunulur. Uyuşmazlık Çözümü: Taraflar arasında çıkabilecek uyuşmazlıkların çözümünde öncelikle müzakere yoluna başvurulacaktır. Anlaşmazlık çözüme kavuşturulamazsa, [Belirtilen Yargı Yeri]'deki mahkemeler yetkili olacaktır. İşbu sözleşme, tarafların karşılıklı onayıyla imzalanmıştır. Acente: Müşteri: İmza: İmza: Tarih: Tarih:								
	İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	SEYAHAT ACENTE LİĞİ HİZMETLERİ	İŞİN ADI: TRANSFER OPERASYONU							
KAT HİZMETLERİ TRANSFER OPERASYONU									
Transfer Öncesi Hazırlıklar									
Gelen-Giden Konuk Listesinin Alınması Transfer Departmanı, rezervasyon bölümünden günlük (ertesigünün) gelen-giden konuk listelerini ve uçuş bilgileri listesini alır.									
Transfer Listesinin Hazırlanması Gelen- Giden konuk listeleri ve uçuş bilgileri listesi incelenir. Geliş ve gidiş transfer listesi hazırlanırken şu sıralamaya dikkat edilir: - Aynı saatte, gelecek ve gidecek yolcular ayrı ayrı gruplandırılır. - Yolcuların konaklayacakları ve alınacakları oteller, buldukları bölgelere, aynı güzergâh üzerinde olup olmadığına dikkat edilerek gruplandırılır. - Geliş ve dönüş programları birbirine uyan gruplar birleştirilir. Uymayan grupların transferi, ayrı plânlanır.									
Havaalanı Operasyonunda Kullanılan Araç-Gereçlerin Hazırlanması Hava alanı operasyonunda ihtiyaç duyulacak birçok malzeme bulunmaktadır. Bunlar, yukarıda anlatıldığı gibi yasal zorunluluklar ve acentenin çalışma sisteminden kaynaklanan malzemelerdir.									
Hava Alanı Operasyon Sorumlusu ile İrtibata Geçerek Uçuşların Son Durumunun Sorulması Transfer Listesindeki Değişikliklerin Kaydedilmesi Transfer Listesine Uygun Olarak Araç ve Personel Seçiminin Yapılması İlgili Personelle (Araç, ofis operasyonu, otel rehberi) İrtibata Geçilmesi Havaalanına Zamanında Varılması Karşılaşılabilecek Olası Sorunlara Çözüm Getirilmesi									
		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

DERSİN ADI:SEYAHAT ACENTE LİĞİ
HİZMETLERİ**İŞİN ADI:** TRANSFER OPERASYONU**KAT HİZMETLERİ**
TRANSFER OPERASYONU**Transfer Kavramı ve Kullanılan Terimler**

Transfer, turizm sektöründe paket tur satın almış turistlerin, geldikleri havaalanından (gar, liman ya da otobüs terminalinden) uygun araç ve elemanla alınarak konaklayacakları otellerine; konaklama sürelerinin bitiminde de konakladıkları otellerinden alınarak gidiş hava alanına (gar, liman ya da otobüs terminaline) götürülmeleri işlemidir.

Kullanılan Terimler

- INTERNATIONAL TERMINAL: Dış hatlar terminali.
- DOMESTIC TERMINAL: İç hatlar terminali.
- CHARTER TERMINAL- Tarifeli ya da düzenli seferler dışında gerçekleşen uçuşlarla seyahat eden yolcular için ayrılmış terminal binası.
- CHECK-IN- Havaalanı terminallerinde, hava yolu veya yer hizmeti kuruluş görevlilerinin, yolcuların bilet, bagaj işlem ve kontrollerini yapmaları anlamındadır.
- CHECK-IN KONTUARI- Terminallerde, yolcuların check-in işlemlerinin yapıldığı donanımlı masalardır.
- CHECK-IN SALONLARI- Terminallerde check-in kontuarlarının toplu halde bulunduğu bölümlerdir.
- CİPYOLCUSU- Ticari önemli şahısların.
- DUTYFREE SHOP- Hava alanlarında, gümrük vergisi alınmadan alış-veriş yapılan dükkanlardır.
- ELBAGAJ ARABALARI- Hava alanlarında, yolcu eşyasını taşımak üzere yararlanılan portatif mekanik taşıyıcılarıdır.

Transfer Elemanı ve Özellikleri

Transfer işlemi gerçekleştiren seyahat acentesi çalışanına transfermen denilir. Bu sözcük, dilimize İngilizceden geçmiştir. Transfermen: Geliş transferlerinde misafirleri havaalanında karşılayan, transfer aracına binmelerine yardım eden, misafirlere transfer aracında ülke ve yöre hakkında genel bilgiler veren, misafirleri kalacakları otellere dağıtan, gidiş transferinde misafirleri otellerden toplayarak, zamanında havaalanına ulaşmalarını sağlayan, mesleğe yeni başlamış, sorumluluk alan, genç, nitelikli seyahat acentesi personelidir.

		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: GENEL TURİZM**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Turizm çeşitlerini yazınız.	90	
00.00.0000	Turizmin etkilerini yazınız.	90	
00.00.0000	Ulaştırma ve turizm ilişkisini açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

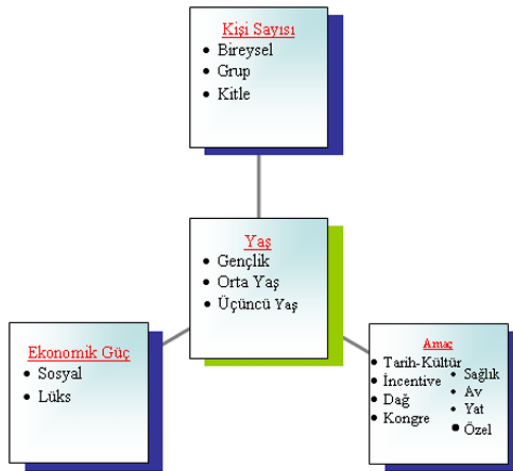
DERSİN ADI:

GENEL TURİZM

İŞİN ADI: TURİZM ÇEŞİTLERİKAT HİZMETLERİ
TURİZM ÇEŞİTLERİ**Turizm Çeşitleri**

Turizm kelimesinin kökeni, Latince dönme hareketini ifade eden “tornus” kelimesinden gelmektedir. İngilizcedeki “tour” kelimesi, “hareket edilen yere dönmek şartıyla yapılan seyahat” anlamına gelir. Turist sözcüğü ise, seyahat eden anlamına gelen “tourist” kelimesinden doğmuştur. Kelimenin Türkçedeki karşılığı ise “seyahat”tir Seyahat eden kimseye de “seyyah” denilmektedir.

Yapısal bakımdan turizm hareketleri, çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir. Ülkelerin ya da kentlerin ulaşmak istedikleri hedef kitleleri tanımlamak ve bu grupların özelliklerine uygun düzenlemeler yapmak, mutlak bir gerekliliktir.



Şekil 1.2: Turizm Çeşitleri

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: GENEL TURİZM		İŞİN ADI: TURİZM VE EKONOMİ						
KAT HİZMETLERİ TURİZM VE EKONOMİ								
Turizm ve Ekonomi								
<p>Bugünkü anlamıyla “turizm” deyimi, 19. yüzyılın sonlarına doğru kullanılmaya başlanmasına karşılık, 20. yüzyılın bir olgusu olarak gelişerek günümüzde geniş kitleleri ilgilendiren sosyal ve ekonomik bir faaliyet haline gelmiştir. Turizm II. Dünya Savaşı’ndan sonra, hızla gelişmiş daha geniş halk kitlelerine ve uzak mesafelere yayılmıştır. Günümüzde turizmin yarattığı ekonomik, sosyal, kültürel ve politik etkiler, ülke ekonomilerinde ve özellikle uluslararası ekonomik ve politik ilişkilerde önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bu durum, yalnız uluslar arası turizm hareketinden büyük pay alan gelişmiş ülkelerde değil, aynı zamanda gelişmekte olan ülkelerde de turizme verilen önemi artırmaktadır.</p>								
Turizmin Dünya Ekonomisine Etkileri								
<ul style="list-style-type: none"> • Ödemeler Dengesine Olan Etkisi • Gelir Yaratma Etkisi • Alt ve Üst Yapı Yatırımlarına Olan Etkisi • İstihdam Yaratıcı Etkisi • Diğer Sektörlere Etkisi 								
Turizmin Türkiye Ekonomisine Etkisi								
<ul style="list-style-type: none"> • Gelirler Yönünden Turizmin Yeri ve Önemi • İstihdam Yönünden Turizmin Yeri ve Önemi • Diğer Etkiler Yönünden Turizmin Yeri ve Önemi 								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: GENEL TURİZM		İŞİN ADI: TURİZM VE EKONOMİ						
KAT HİZMETLERİ TURİZM VE EKONOMİ								
Turizm ve Ekonomi								
<p>Bugünkü anlamıyla “turizm” deyimi, 19. yüzyılın sonlarına doğru kullanılmaya başlanmasına karşılık, 20. yüzyılın bir olgusu olarak gelişerek günümüzde geniş kitleleri ilgilendiren sosyal ve ekonomik bir faaliyet haline gelmiştir. Turizm II. Dünya Savaşı’ndan sonra, hızla gelişmiş daha geniş halk kitlelerine ve uzak mesafelere yayılmıştır. Günümüzde turizmin yarattığı ekonomik, sosyal, kültürel ve politik etkiler, ülke ekonomilerinde ve özellikle uluslararası ekonomik ve politik ilişkilerde önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bu durum, yalnız uluslar arası turizm hareketinden büyük pay alan gelişmiş ülkelerde değil, aynı zamanda gelişmekte olan ülkelerde de turizme verilen önemi artırmaktadır.</p>								
Turizmin Dünya Ekonomisine Etkileri								
<ul style="list-style-type: none"> • Ödemeler Dengesine Olan Etkisi • Gelir Yaratma Etkisi • Alt ve Üst Yapı Yatırımlarına Olan Etkisi • İstihdam Yaratıcı Etkisi • Diğer Sektörlere Etkisi 								
Turizmin Türkiye Ekonomisine Etkisi								
<ul style="list-style-type: none"> • Gelirler Yönünden Turizmin Yeri ve Önemi • İstihdam Yönünden Turizmin Yeri ve Önemi • Diğer Etkiler Yönünden Turizmin Yeri ve Önemi 								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

GENEL TURİZM

İŞİN ADI: ULAŞTIRMA İŞLEMLERİ VE TURİZM**KAT HİZMETLERİ**
ULAŞTIRMA İŞLEMLERİ VE TURİZM**Ulaştırma İşletmeleri & Turizm**

Turizm ve ulaştırma birbiri ile iç içe girmiş ve ayrılması mümkün olmayan iki kavramdır. Bir yer değiştirme hareketi olan turizm olgusunda, turistlerin bu hareketi gerçekleştirebilmeleri için ulaşım araçlarına ihtiyaçları vardır. Teknolojinin sınır tanımayan, hızlı gelişimi ulaştırma sektöründe de kendini göstermiştir.

Ulaşım alanında meydana gelen gelişmeler konaklama süresini uzatmıştır. Ulaşımdan sağlanan zaman, turistin kalış süresine eklenmektedir. Örneğin, üç günde gidilebilen bir yere uçakla üç saatte gidilebilmesi, yol için ayrılan sürenin konaklama ve tatil süresine eklenmesi, tatil için değerlendirilebilmesi anlamına gelmektedir. Ülkenin turizm zenginlikleri ne kadar değerli olursa olsun, ulaştırma sektörü ve yol durumu iyi bir şekilde işletilemezse o ülkenin turizmi gelişemez. Ulaştırma işletmeleri dört ana grupta incelenmektedir. Bunlar: Hava Yolları, Deniz Yolları, Kara Yolları, Demir Yollarıdır.

İnsanlar bu yolların hepsinden çeşitli zamanlarda teknolojik gelişmelere paralel olarak yararlanmışlardır. Ulaşım konusunda ilk olarak suyollarından faydalanılmıştır. Daha sonraları kara yolu ulaştırması ve 1841 yılından beri de demir yollarından yararlanılmaktadır. En son ulaştırmaya açılan yol ise havayoludur. Hava yolunun tarihi geçmişi kısa olmasına rağmen ulaştırma araçları içerisinde en güvenli ve süratli olanıdır.

**Hava Yolları****Deniz Yolları****Kara Yolları****Demir Yolları**

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: GENEL TURİZM**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Ulaştırma işletmelerini yazınız.	90	
00.00.0000	Turizm hareketine katılan konukların seyahat formalitelerini açıklayınız.	90	
00.00.0000	-	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: GENEL TURİZM		İŞİN ADI: ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ						
KAT HİZMETLERİ ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ								
Ulaştırma İşletmeleri								
<p>Havayolu İşletmeciliği: 1950’li yıllardan sonra hızla gelişen hava yolu, kitle turizm hareketlerinin gelişmesindeki en önemli faktör olmuştur. Turizm faaliyetlerinin kitlesel şekilde yapılmasıyla ortaya çıkan organize ve birleşik seyahat çeşidi olan “paket tur” en yoğun şekilde havayollarıyla yapılmaktadır. Günümüzde milyonlarca insan hava yolu sistemi sayesinde dünyanın en uzak ülkelerine gidip gezme şansını elde etmektedirler.</p> <p>Kara Yolu İşletmeciliği: Kara yolu, ulaştırma sektörünün diğer ünitelerinden farklı olarak turizm sektörünün vazgeçilmez unsurlarındandır. Günümüzde kara yolu taşımacılığı en fazla ulaşım şeklidir. Gelişen otomotiv sanayi, kara yolları, otoyollar şehirleri ve ülkeleri birbirlerine daha rahat, kolay şekilde bağlamaktadır. Özellikle grup seyahatlerinde, arazi yapısı nedeniyle diğer araçlarla gidilmesi güç olan yerlerde otobüs ulaşımı kullanılmaktadır.</p> <p>Deniz yolu (Su yolu) İşletmeciliği: Geçmişte ulusların refah seviyesinin göstergesi olan deniz yolları, günümüzde yüzer otel niteleği taşıyan her türlü lükse sahip, kruvaziyer gemilerle kitle turizmi gerçekleştiren bir ulaşım türüdür. Bu tür seyahatleri, konforu, rahatlığı ve eğlenceyi arayan üst gelir grubu insanların daha çok tercih ettiği görülmektedir.</p> <p>Demir yolu İşletmeciliği: Turizm amaçlı kitle seyahatlerinin ilk taşıma araçları trenlerdir. Buharlı lokomotifin icadı tren ulaştırmacılığının önem kazanmasını sağlamıştır. Thomas Cook’un düzenlediği ilk geziler trenle yapılmıştır. Kent nüfuslarının artışı Avrupa’da demir yolu taşımacılığına önem verilmesine neden olmuş ve halkın seyahat gereksinimini karşılamada tren büyük önem kazanmıştır. 1920’lerden sonra da demir yolları devamlı zarar etmesi sonucu ve demir yolu yatırımları büyük sermaye gerektirdiğinden tüm ülkelerde bu işletmeciliği devlet yüklenmiştir.</p>								
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME				
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

GENEL TURİZM

İŞİN ADI: SEYAHAT FORMALİTELERİKAT HİZMETLERİ
SEYAHAT FORMALİTELERİ**Seyahat Formaliteleri**

Pasaport İşlemleri Resmi makamlar tarafından verilen ve kişilerin serbestçe yurtdışına çıkmalarını sağlayan kimlik belgelerine pasaport adı verilmekte ve bu belgeler yabancı ülkelere giriş yapılırken kullanılmaktadır.

Vize Formaliteleri Bir ülkeye yabancıların girebilmesi için konsolosluklardan veya elçiliklerden alınan ve pasaportlara işlenen izine, vize denir.

Gümrük Formaliteleri Her ülkenin transit geçiş amacıyla dahi olsa topraklarına sokulacak mal, eşya, tüketim malzemesi ve parayla ilgili özel kuralları bulunmaktadır. Bu kurallar özellikle eski doğu bloku üyesi ülkelerde (Yugoslavya, Bulgaristan, Romanya) hayli katıdır. Söz konusu kuralların bilinmesi ve bunlara uyulması, arzulanmayan durumların önlenmesi ve giriş yapılan ülkeden rahatlıkla çıkış yapılması için gereklidir.

Diğer Sınır Formaliteleri Pasaport, vize ve gümrük formaliteleri dışında bazı ülkenin kendine özgü sınır formaliteleri vardır. Örneğin, İran'a giriş yapmak isteyen bütün bayanların (müslüman olmayanlar dahil) baş örtüsü takmak zorunda kalması, Amerika'ya giriş yapmak isteyen bazı ülke vatandaşlarının salgın hastalıklara karşı aşılınması gibi çeşitli ülkelere özgü sınır formaliteleri vardır.



		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... MESLEKİ YABANCI DİL.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Yabancı dilde broşür ve rezervasyon işlemleri nelerdir? Açıklayınız.	90	
00.00.0000	Yabancı dilde hava limanı işlemleri nelerdir? Açıklayınız.	90	
00.00.0000	Yabancı dilde tur ve gezi işlemleri nelerdir? Açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:

MESLEKİ YABANCIDİL

İŞİN ADI: BROŞÜR VE REZERVASYON İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ

BROŞÜR VE REZERVASYON İŞLEMLERİ

YABANCI DİLDE BROŞÜR VE REZERVASYON İŞLEMLERİ

Yabancı dilde broşür ve rezervasyon işlemleri, bir otel, tatil köyü, seyahat acentesi veya turizm firması gibi bir işletme tarafından yabancı turistlere yönelik olarak sunulan hizmetleri içerir.

Broşürler: Broşürler, işletmenin hizmetlerini, tesislerini, fiyatlarını, konumunu ve diğer önemli bilgileri yabancı turistlere sunan yazılı materyallerdir. Broşürler, yabancı turistlere işletmenin hizmetlerini ve avantajlarını anlatan bir tanıtım aracıdır ve turistlerin ilgilerini çekmek ve potansiyel olarak rezervasyon yapmalarını teşvik etmek için kullanılır.

Rezervasyon işlemleri: Yabancı turistler, işletmenin hizmetlerinden faydalanmak için bir rezervasyon yapmak isteyebilirler. Rezervasyon işlemleri, turistlerin taleplerine göre odaların, turların, transferlerin veya diğer hizmetlerin ayarlanması ve doğrulamanın yapılması sürecini içerir. Rezervasyonlar genellikle otel veya işletmenin resmi web sitesi, çağrı merkezi, e-posta veya rezervasyon acenteleri gibi kanallar aracılığıyla yapılabilir.

ÖRNEK

I would like to make a reservation for a double room with a sea view for two nights, from June 15th to June 17th.

(15 Haziran'dan 17 Haziran'a kadar, deniz manzaralı çift kişilik bir oda için iki gece rezervasyon yapmak istiyorum.)

Can you please confirm my reservation for a guided city tour on July 20th at 10:00 am?

(20 Temmuz'da saat 10:00'da düzenlenecek rehberli şehir turu için rezervasyonumu onaylar mısınız?)

We would like to book a table for four people at your restaurant for tonight at 7:30 pm.

(Bu akşam saat 19:30'da dört kişilik bir masa rezervasyonu yapmak istiyoruz.)

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

MESLEKİ YABANCIDİL

İŞİN ADI: HAVA LİMANI İŞLEMLERİKAT HİZMETLERİ
HAVA LİMANI İŞLEMLERİ**YABANCI DİLDE HAVA LİMANI İŞLEMLERİ**

Yabancı dilde hava limanı işlemleri, uluslararası seyahat edenlerin hava limanında geçirdikleri süreci ifade eder.

Check-in: Yabancı dilde check-in, uçağa kayıt işlemidir. Yolcu, uçağa biniş kartını almak, bagajını teslim etmek ve uçuşa kaydolmak için check-in kontuarına giderek hava yolculuğunu başlatır.

Güvenlik Kontrolü: Yabancı dilde güvenlik kontrolü, yolcunun güvenlik önlemlerine uygunluğunu kontrol etmek için havaalanı güvenlik personeli tarafından yapılan kontroldür. X-ışını taraması, el bagajı kontrolü ve yolcu araması gibi işlemler içerebilir.

Pasaport Kontrolü: Yabancı dilde pasaport kontrolü, yolcunun pasaportunun ve seyahat belgelerinin doğruluğunu ve geçerliliğini kontrol etmek için sınır kontrol görevlileri tarafından yapılan kontroldür. Pasaportun damgalanması veya taranması gibi işlemler gerçekleştirilir.

Gümrük Kontrolü: Yabancı dilde gümrük kontrolü, yolcunun yanında getirdiği eşyalara ilişkin gümrük düzenlemelerine uygunluğunu kontrol etmek için gümrük görevlileri tarafından yapılan kontroldür. Yolcunun bagajında bulunan eşyaların beyan edilmesi veya gümrük vergilerinin ödenmesi gerekebilir.

Biniş Kapısı ve Uçağa Biniş: Yabancı dilde biniş kapısı, yolcunun uçuşunu gerçekleştirecekleri uçağın kapısıdır. Uçağa biniş kartının kontrol edilmesi ve biniş kapısında uçağa biniş yapılması gerekmektedir. Havaalanında gerekli duyuruların takip edilerek uçağa biniş işlemi tamamlanır.

Bagaj Teslimi: Yabancı dilde bagaj teslimi, yolcunun uçaktan indiğinde bagajını almak için bagaj alma alanına gitmesini ve bagajını teslim almasını içerir. Bagajın doğru şekilde etiketlenmiş olduğunu ve doğru yolcuya teslim edildiğini doğrulamak önemlidir.

Havaalanı Hizmetleri: Yabancı dilde havaalanı hizmetleri, havaalanında yolculara sunulan diğer hizmetleri içerir. Bunlar arasında duty-free mağazaları, restoranlar, kafe ve oteller gibi hizmetler bulunabilir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: MESLEKİ YABANCIDİL		İŞİN ADI: TUR VE GEZİ İŞLEMLERİ						
<p>KAT HİZMETLERİ TUR VE GEZİ İŞLEMLERİ</p> <p>Tur Rezervasyonu: Yabancı dilde tur rezervasyonu, tur şirketi veya seyahat acentesi ile müşteri arasında yapılan iletişimi ve rezervasyon sürecini kapsar. Bu, turun tarihleri, destinasyonu, tur programı ve diğer detayların yabancı dilde belirlenmesini içerir.</p> <p>Tur Açıklamaları: Yabancı dilde tur açıklamaları, potansiyel müşterilere turun içeriği, gezilecek yerler, etkinlikler, konaklama düzenlemeleri, ulaşım detayları ve diğer önemli bilgileri aktarmayı içerir. Tur açıklamaları, broşürler, web siteleri, reklamlar veya müşterilere doğrudan iletilerek sunulabilir.</p> <p>Müşteri Hizmetleri: Tur ve gezilerle ilgili yabancı dilde müşteri hizmetleri, müşterilerin sorularını yanıtlamak, rezervasyonlarını doğrulamak, ödeme işlemlerini yönetmek ve herhangi bir konuda yardımcı olmak için yapılan iletişimi içerir. Bu, telefon görüşmeleri, e-postalar, canlı sohbetler veya sosyal medya üzerinden gerçekleşebilir.</p> <p>Rehberlik Hizmetleri: Yabancı dilde rehberlik hizmetleri, turistlere tur sırasında gezilecek yerler, tarihi ve kültürel bilgiler, yerel rehberlik ve anlatım gibi hizmetleri içerir. Rehberler, turistlerle yabancı dilde iletişim kurarak turun akışını sağlar ve turistlere gerekli bilgileri aktarır.</p> <p>Otel Rezervasyonu: Yabancı dilde otel rezervasyonu, müşterilerin konaklama düzenlemelerini yapmak için otellerle yapılan iletişimi içerir. Bu, otel odalarının seçimi, rezervasyonun doğrulanması, fiyatlandırma ve ödeme sürecinin yabancı dilde gerçekleştirilmesini içerir.</p> <p>Ulaşım Düzenlemeleri: Yabancı dilde ulaşım düzenlemeleri, müşterilerin seyahat edecekleri yerlere ulaşımın organize edilmesini içerir. Bu, uçak biletleri, tren veya otobüs rezervasyonları, transfer hizmetleri ve diğer ulaşım detaylarının yabancı dilde planlanmasını ve yönetilmesini içerir.</p>								
İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... MESLEKİ YABANCI DİL.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Yabancı dilde kayıt ve ön büro işlemleri nelerdir? Açıklayınız.	90	
00.00.0000	Yabancı dilde oda hizmetleri işlemleri nelerdir? Açıklayınız.	90	
00.00.0000	Yabancı dilde oda işlemleri nelerdir? Açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:

MESLEKİ YABANCIDİL

İŞİN ADI: KAYIT VE ÖNBÜRO İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ

KAYIT VE ÖNBÜRO İŞLEMLERİ

YABANCI DİLDE KAYIT VE ÖNBÜRO İŞLEMLERİ

Yabancı dilde kayıt ve önbüro işlemleri, bir konaklama tesisi veya otelde konaklayacak misafirlerin check-in (giriş) ve check-out (çıkış) süreçlerini içerir.

Rezervasyon Onayı: Misafirin rezervasyonunun onaylanması ve doğrulama sürecini ifade eder. Misafir, yabancı dilde rezervasyonunun onayını alır ve giriş tarihine yaklaştıkça otel ile iletişim halinde olabilir.

Örnek cümle: "Thank you for your reservation at our hotel. Your booking has been confirmed. Please be informed that your check-in date is [date] and your check-out date is [date]." (Otelimizdeki rezervasyonunuz için teşekkür ederiz. Rezervasyonunuz onaylandı. Lütfen check-in tarihiniz [tarih] ve check-out tarihiniz [tarih] olarak belirlenmiştir.)

Giriş (Check-in): Misafirin otele giriş sürecini ifade eder. Misafir, otele varışında resepsiyon veya önbüro tarafından karşılanır ve kimlik veya pasaport gibi belgelerle kimliğini doğrular. Ardından, giriş formunu doldurur, konaklama süresini belirler ve gerekli bilgileri sağlar.

Örnek cümle: "Welcome to our hotel! May I have your passport or ID card, please? We will need some information to complete your check-in process, such as your name, contact details, and payment method." (Otelimize hoş geldiniz! Pasaportunuzu veya kimlik kartınızı alabilir miyim? Check-in sürecinizi tamamlamak için adınız, iletişim bilgileriniz ve ödeme yönteminiz gibi bazı bilgilere ihtiyacımız olacak.)

Oda Tahsisi: Misafirin odaya tahsis edilme sürecini ifade eder. Misafir, giriş sürecinde odaya tahsis edilir ve oda numarası, anahtar veya kart gibi bilgileri alır. Aynı zamanda oda tipi, oda özellikleri ve ek hizmetler hakkında bilgilendirme yapılır.

Örnek cümle: "Your room has been assigned. You will be staying in a Deluxe King Room on the 5th floor. Here is your room key and some information about the hotel facilities, breakfast hours, and Wi-Fi password." (Odanız tahsis edildi. 5. katta Deluxe King Oda'da konaklayacaksınız. İşte oda anahtarınız ve otel olanakları, kahvaltı saatleri ve Wi-Fi şifresi gibi bazı bilgiler.)

		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

DERSİN ADI:

MESLEKİ YABANCIDİL

İŞİN ADI: ODA HİZMETLERİ İŞLEMLERİKAT HİZMETLERİ
ODA HİZMETLERİ İŞLEMLERİ**YABANCI DİLDE ODA HİZMETLERİ İŞLEMLERİ**

Otel veya konaklama tesisi gibi yerlerde konaklayan misafirlerin oda hizmetlerini kullanma sürecini ifade eder.

Oda Rezervasyonu: Yabancı dilde oda rezervasyonu, misafirin konaklama tesisiyle iletişim kurarak oda rezervasyonu yapma sürecini ifade eder. Misafir, konaklama tesisinin resmi web sitesi, telefon, e-posta veya online rezervasyon platformları gibi kanallar aracılığıyla oda rezervasyonu yapabilir.

Check-in: Yabancı dilde check-in, misafirin konaklama tesisi girişinde kayıt işlemidir. Misafir, otele geldiğinde kimlik ve rezervasyon bilgilerini teslim ederek odasının anahtarını alır ve konaklamasını başlatır.

Oda Temizliği: Yabancı dilde oda temizliği, otel veya konaklama tesisi tarafından sunulan oda temizlik hizmetini ifade eder. Temizlik personeli, misafirin odasını günlük veya misafirin tercihine bağlı olarak belirli zamanlarda temizler, çarşaf ve havluları değiştirir, oda düzenini sağlar ve gerektiğinde temizlik malzemelerini yeniler.

Oda Servisi: Yabancı dilde oda servisi, misafirin oda içerisinde yiyecek, içecek ve diğer hizmetlerin talep etme sürecini ifade eder. Misafir, oda servisi menüsünden sipariş vererek oda içerisinde yemek veya içecek servisi, mini bar hizmeti veya diğer taleplerini iletebilir.

Çamaşırhane Hizmetleri: Yabancı dilde çamaşırhane hizmetleri, konaklama tesisi tarafından sunulan çamaşır yıkama, kuru temizleme veya ütü gibi hizmetleri ifade eder. Misafir, konaklama tesisi ile iletişim kurarak çamaşırhane hizmetlerini talep edebilir ve ücretlendirme ve süreç hakkında bilgi alabilir.

Oda Bakımı: Yabancı dilde oda bakımı, oda içerisindeki ekipmanların veya cihazların düzenli olarak kontrol edilip bakımının yapılmasını ifade eder. Örneğin, klima veya televizyon gibi cihazların bakımı veya tamiri gerektiğinde misafir, konaklama tesisi yetkilileri ile iletişim kurarak oda bakımı hizmetlerini talep edebilir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

MESLEKİ YABANCIDİL

İŞİN ADI: ODA HİZMETLERİ İŞLEMLERİKAT HİZMETLERİ
ODA HİZMETLERİ İŞLEMLERİ**YABANCI DİLDE ODA HİZMETLERİ İŞLEMLERİ**

Yabancı dilde oda işlemleri, bir otel veya konaklama tesisi içinde misafirlerin oda ile ilgili yapabileceği çeşitli işlemleri ifade eder.

Oda Rezervasyonu:

Misafirlerin otelden oda rezervasyonu yapmak istediklerinde, otele telefon, e-posta, otel web sitesi veya online rezervasyon platformları aracılığıyla ulaşabilirler. Oda rezervasyon işlemi sırasında, misafirlerin aşağıdaki gibi örnek cümleleri kullanabilirler:

"I would like to make a reservation for a double room for two nights, please." (Lütfen iki gece için çift kişilik bir oda rezervasyonu yapmak istiyorum.)

"Can you check if you have any available rooms for the dates of my stay?" (Konaklama tarihlerim için uygun oda var mı diye kontrol edebilir misiniz?)

Oda Değişikliği:

Misafirler, varışlarından sonra oda değişikliği talep edebilirler. Örnek cümleler şunlar olabilir:

"I'm not satisfied with the current room. Can I request a room change, please?" (Mevcut odadan memnun değilim. Oda değişikliği talep edebilir miyim, lütfen?)

Oda Hizmetleri:

Misafirler, oda hizmetlerini kullanmak için otele talepte bulunabilirler. Örnek cümleler şunlar olabilir:

"I would like to request extra towels and toiletries for my room, please." (Odam için ekstra havlu ve banyo malzemeleri talep etmek istiyorum, lütfen.)

"Can you send someone to fix the broken light bulb in my room?" (Odamdaki bozuk lambayı tamir etmek için birini gönderebilir misiniz?)

Oda Check-Out:

Misafirler, konaklamalarının sonunda oda çıkış işlemlerini gerçekleştirmek için aşağıdaki gibi örnek cümleleri kullanabilirler:

"I would like to check out of my room and settle my bill, please." (Odamdan çıkış yapmak ve hesabımı ödemek istiyorum, lütfen.)

"Can you provide me with a final invoice for my stay?" (Konaklamam için nihai bir fatura temin edebilir misiniz?)

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: ODA HAZIRLIĞI**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Arızalı eşya tespiti, mini buzdolabı ve balkon temizliği, buklet malzemelerinin yerleştirilmesi	90	
00.00.0000	Yatak hazırlama işlemlerini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Havlu katlama nasıl yapılır?	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:		ODA HAZIRLIĞI		İŞİN ADI:				ARIZALI EŞYA TESPİTİ		
KAT HİZMETLERİ ARIZALI EŞYA TESPİTİ										
Arıza Kontrolünün Önemi Konukların rahatı, mutluluğu ve memnuniyetini sağlamak için, tesis içinde oluşabilecek teknik arızaların en kısa zamanda ilgili birimlere aktarılarak tamir ya da bakımının yapılması gerekir. Bununla beraber en önemli konulardan birisi de arıza kontrolüdür. Otelde kullanılan tüm araçların kontrolü ilgili birimlerce aksatılmadan yapılmalıdır. Çünkü olabilecek en ufak bir aksaklık ya da arıza telafisi güç zararlar meydana getirebilir.										
Elektrikli Araçların Kontrolü Oda görevlisi odaya girdiğinde sadece temizlik yapmaz. Temizlik kadar önemli başka görevleri de vardır. Bunlardan birisi de müşterilerin kullandığı eşya ve araçların kontrolünü yapmak ve oluşabilecek aksaklıkları derhal ilgili birimlere aktarmaktır. Böylece müşterinin rahatı ve konforu bozulmadan tatiline devam sağlanacaktır.										
Priz, Lamba Anahtarı, Lamba ve Apliklerin Kontrolü Oda görevlisi yaptığı kontrollerde muhakkak surette priz, lamba anahtarları ve lambaları kontrol etmelidir.										
Mobilyaların Kontrolü Oda görevlisi odada bulunan tüm mobilyaları kontrol ederek bir sorun olup olmadığını tespit eder.										
Armatürlerin Kontrolü Oda görevlisi bütün armatürleri teker teker açıp kapatarak bozuk olup olmadıklarını, su akıtıp akıtmadıklarını kontrol eder.										
Klozet Sifonu ve Giderinin Kontrolü Oda görevlisi klozeti çekerek doğru çalışıp çalışmadığını ve giderinde bir problem olup olmadığını kontrol eder.										
Küvet ve Lavabo Giderleri Kontrolü Oda görevlisi armatürleri açtıktan sonra biraz akmalarına izin vererek küvet ve lavabo giderlerinin kontrolünü yapıp armatürleri kapatır.										
Mefruşat Grubunun Kontrolü Oda görevlisi odadaki perde, koltuk örtüleri gibi tüm mefruşatı kontrol ederek problem varsa giderir.										
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /		Değerlendirmeye Esas Kriterler		HAZ. ÇAL.	İÇİN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat		Kullanılan Süre Saat		Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile
..... Dakika	 Dakika		Takdir Edilen						90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası		USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası			KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

DERSİN ADI:	ODA HAZIRLIĞI	İŞİN ADI:	MİNİ BUZDOLABI VE BALKON TEMİZLİĞİ				
KAT HİZMETLERİ MİNİ BUZDOLABI VE BALKON TEMİZLİĞİ							
<p>Mini Bar Tanımı Müşterilerin otelin servis departmanlarına bağımlı kalmaksızın içecek ihtiyacını karşılaması için odalara konulan küçük buzdolaplarına mini bar denir.</p> <p>Mini Bar Yüzey Özellikleri paslanmaz Mini barın yapısı buzdolabının yapısıyla büyük benzerlikler göstermektedir. Gövde genellikle metalden yapılmaktadır.</p> <p>Yüzey Özelliğine Uygun Temizleme Yöntemleri Yüzey eğer metal ise hafif nemli bezle silinir ve daha sonra kuru bezle kurulanır. Eğer parlatılmak isteniyorsa özel parlatıcı kimyasallarla silinerek parlatılır. Yüzey ahşap görünümlü ise mini barın konulduğu dolap ılık suda ıslatılıp iyice sıkılan bir bezle tozu alınır. Eğer çok kirli ise özel cilalı ahşap yüzey temizleyici malzemelerle silinerek temizlenir. Ayrıca mini barın içine herhangi bir şey dökülmüş ise deterjanlı süngerle silinip sonra kuru bir bezle kurularak temizlik bitirilir.</p> <p>Balkon Tanımı, Önemi “Bir yapının genellikle dışarıya doğru çıkmış, çevresi duvar veya parmaklıkla çevrili bölümü” diye tanımlanıyor TDK sözlüğünde. Türk halkına göre balkon bir evin en önemli ve vazgeçilmez bölümlerindedir.</p> <p>Balkon Korkuluk Çeşitleri ve Temizleme Yöntemleri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahşap Korkuluk Balkon korkulukları çeşitli materyallerden yapılabilir. Bunlardan bir tanesi de ahşap malzemedir. • Ferforje Korkuluk Kapılara, pencerelere, balkon korkuluklarına veya evlerin iç bölümlerine süsleme amacıyla yapılan dövme demirlere ferforje denir. • Boyalı Demir Korkuluk Demirden yapılan balkon korkulukları çeşitli renklerle yağlı boyayla boyanabilir. • Pirinç Korkuluk Günlük temizliğinde nemli bez kullanılır. • Krom Nikel Korkuluk Hafif nemli bezle silinir ve daha sonra kuru bezle kurulanır. 							
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

DERSİN ADI:

ODA HAZIRLIĞI

İŞİN ADI: BALKON TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ
BALKON TEMİZLİĞİ**

Balkon Çiçekleri ve Saksıların Temizlenmesi İç mekân süs bitkilerinin yaprakları üzerinde zamanla toz ve lekeler oluştuğu görülür.

Masa ve Sandalye Temizleme Yöntemleri Balkonlarda konukların oturma amacıyla düzenlenmiş değişik malzemelerden yapılmış masa ve sandalyeler oda görevlileri tarafından temizlenir.

Çamaşır Askısının Temizlenmesi Çamaşır askılarının plastik ya da metal malzemedan yapılmış çeşitleri vardır. Temizliği nemli bezle silinerek yapılır.

Balkon Aydınlatmalarının Temizlenmesi Balkon aydınlatmaları önce hafif nemli bir bezle silinir, daha sonra ise kuru bir bezle kurularak temizliği tamamlanır.

Balkon Kapısı Temizliği Otelin özelliğine ve dekorasyonuna göre farklı malzemelerden balkon kapıları yapılır.

Balkon Zeminin Temizlenmesi Özellikle yaz sezonunda çalışan otellerde konuklar balkonu daha fazla kullanmaktadırlar.

Temizlik Sırasında Gerekli Güvenlik Önlemlerini Alma Personel cam, kesici ve yaralayıcı olabilecek yüzeyleri temizlerken eldiven takarak sağlığını tehlikelerden korumalıdır.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	İÇİN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

ODA HAZIRLIĞI

İŞİN ADI: YATAK HAZIRLAMAKAT HİZMETLERİ
YATAK HAZIRLAMA**Kirli Yatak Takımlarını Toplama Teknikleri**

Kirli yatak takımları toplanırken yatak takımları içerisinde konuğa ait herhangi bir şey kalıp kalmadığı kontrol edilmelidir. Ayrıca, lekeli yatak takımları diğerlerinden ayrılmalı, işaretlenmeli (köşesine bir düğüm atılarak işaretlenebilir veya bir poşete konular üzerine oda numarası yazılır) çamaşırhaneye ayrı olarak gönderilmelidir. Yastık kılıfı dikkatlice çıkarılmalıdır. Bunun için yastık kılıfının kapak kısmı açılmalı ve yastık köşelerinden tutularak kılıf üzerinden sıyrılmalıdır.

Yatak Koruyucu Düzenleme Teknikleri Yatak koruyucunun temiz olup olmadığı kontrol edilir. Yatak koruyucu, yatağın üzerine düzgün bir şekilde serilir varsa köşelerindeki lastikler yatağın köşelerine geçirilir.

Alt Çarşaf Açma Teknikleri Alt çarşaf yatak koruyucunun üzerine serilir. Çarşaf yatağın iki tarafından eşit olarak sarkmalıdır.

Üst Çarşaf Açma Teknikleri Üst çarşaf, kenarlardaki dikiş yerleri üste gelecek şekilde yerleştirilir. Üst çarşafın yatak başından 10 cm. sarkacak şekilde yerleştirilmesine dikkat edilmelidir. Bu kısım daha sonra battaniyenin üstüne katlanacaktır.

Yastık Kılıfı Takma Teknikleri Yastık kılıfı yastığa geçirilir ve yatağa yerleştirilir.

Yatak Örtüsünü Düzenleme Teknikleri Yatağın üzerine her tarafı eşit sarkacak şekilde örtü serilir, yatağın üzeri kapatılır.

Nevresim Düzenleme Teknikleri Temiz nevresim takımlarının köşeleri ile battaniyelerin köşelerinden tutularak nevresim battaniyelere geçirilir.

Pike Düzenleme Teknikleri Pike denince aklımıza, özel desenli beyaz pamuk ile dokunmuş örtüler gelir.

		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

ODA HAZIRLIĞI

İŞİN ADI: HAVLU KATLAMA**KAT HİZMETLERİ**
HAVLU KATLAMA

Temiz ve Düz Bir Yüzey Hazırlama: Havluyu katlayacağınız bir masanın veya düz bir yüzeyin üzerine temiz bir örtü veya havlu yerleştirin. Bu, havlunun temiz kalmasını sağlayacaktır.

Havluyu Yatay Olarak Açma: Havluyu düz bir şekilde yüzeye yayın. Genellikle havlunun kısa kenarını yüzeye paralel olarak yerleştirirsiniz.

İkinci Katlamayı Yapma: Havlunun alt kenarını yukarıya doğru katlayın ve yaklaşık olarak havlunun yarısına kadar gelene kadar katlama işlemine devam edin. Bu şekilde havlunun alt kenarı yukarıya doğru kalkmış olacak.

Üçüncü Katlamayı Yapma: Havluyu yukarıdan aşağıya doğru katlayarak üçüncü bir katlama yapın. Havlunun alt kenarı yukarıya doğru bükülerek katlandığında havlu istenen boyutta ve dikdörtgen bir şekle gelecektir.

İstenirse Daha Fazla Katlama: Havluyu daha küçük bir boyuta veya farklı bir şekle getirmek için gerektiğinde ekstra katlamalar yapabilirsiniz. Bu, havlunun kullanılacağı amaca ve otelin standartlarına bağlıdır.

Katlanmış Havluyu Düzeltme: Havluyu düzeltmek ve pürüzsüz bir görünüm sağlamak için kenarları düzeltin ve gerekirse ütüleyin

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: ODA HAZIRLIĞI**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Banyo temizlik işlemlerini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Buket malzemelerini yazınız.	90	
00.00.0000	-	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:

ODA HAZIRLIĞI

İŞİN ADI: BANYO TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ
BANYO TEMİZLİĞİ**

Banyo tanımı İnsanların kişisel temizliğinin yapıldığı ve tuvalet ihtiyacının karşılandığı özel olarak düzenlenmiş bölümdür.

Banyo temizliğinde hijyenin önemi Hijyen sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemlerinin tümü olarak tanımlanabilir. Banyolar, başta kişinin kendi sağlığı olmak üzere başkalarının da sağlığını tehdit edebilecek alanlardır.

Temizlemede Dikkat Edilecek Kurallar

- Yüzeğe göre araç gereci hazırlama: Banyo temizliğine başlamadan önce kullanılacak her türlü araç gereç tam ve eksiksiz olarak hazırlanmalıdır. Aksi takdirde temizlik esnasında zaman, enerji kaybı meydana gelir. Bunun yanında temizlikte istenilen sonuca ulaşılamayabilir. Banyo temizliğinde kullanılan araç ve gereçler; lastik eldiven, klozet fırçası, küvet ve lavabo fırçası veya süngeri, yıkama, durulama, kurulama bezleri, kova , temizlik ilaçları, dezenfektanlar, çöp kovası ve torbası, fırça, çek çek, tuvalet kağıdı ve banyo buklet malzemeleri.

- Araç gereçleri doğru kullanma: Banyolar sıcak ve nemli ortamlar oldukları için mikro organizmaların ve haşerelerin üremesini kolaylaştırırlar. Bu nedenle banyolar enfeksiyon riskinin en yoğun yaşandığı alanlardır. Araç gereçler doğru kullanılmazlarsa aşağıdaki sonuçlar meydana gelir:

Çalışan personelin enfeksiyon kapmaması için mutlaka plastik eldiven ve maske kullanılması gerekir. Farklı özellikteki ilaçlar aynı anda ve aynı yüzeyde kullanılmamalıdır. Aksi takdirde zehirli gazlar açığa çıkarak temizlik yapan kişinin sağlığına zarar verir. Araç gereçlerin doğru kullanılmaması temizlik yapılan yüzeyin matlaşmasına ve yıpranmasına neden olur. Araç gereçlerin doğru kullanılmaması çeşitli kaza ve yıpranmalara neden olur. Doğru kullanılmayan araç gereçler ile istenilen temizlik ve hijyen sağlanamaz. Temizlikte israfa neden olup temizlik maliyetini yükseltir.

- Güvenlik önlemlerini uygulama: Banyolar, kayma , yaralanma, zehirlenme riskinin en yoğun olduğu alanlardır. Bu nedenle temizlik ilaçları ve su kullanılırken dikkatli olunmalıdır. Zehirlenme ve enfeksiyon riskine karşılık plastik eldiven ve maske kullanılmalıdır. Kullanılan ilaçların kapakları sıkıca kapatılmalıdır. İlaç etiketlerinde yazılan hususlara dikkat edilmelidir. Farklı özellikteki ilaçlar aynı anda kullanılmamalıdır. Islak ve nemli temizlik yapılırken elektrik prizleri ve elektrikli araçlara dikkat edilmelidir. Temizlik yapılırken kırık cam ayna ve benzeri malzemeler kuralına uygun olarak temizlenmeli ve uygun çöp kutularına (metal) konulmalıdır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

ODA HAZIRLIĞI

İŞİN ADI: BUKLET MALZEMELERİ**KAT HİZMETLERİ
BUKLET MALZEMELERİ****Buklet Malzemesi Tanımı**

Otel odalarında misafirlerin ihtiyaçlarının karşılanmasında kullanılan ve bunu yaparken zorunluluğu estetikle birleştiren şampuan, sabun, vücut losyonu, makyaj malzemeleri gibi kozmetik ürünler; kibrit, tarak, tırnak törpüsü, kese, duş bonesi gibi banyo ve kişisel bakım ürünleri; çeşitli kırtasiye malzemeleri, oda bilgi kartları ve kapı kolu talimatları ve konuğa sunulan diğer eşantıyon malzemelerine “oda buklet malzemesi” denir.

Buklet Malzemeleri

- Kırtasiye Çeşitleri
- Otel Bilgi Kartları
- Kapı Kolu Talimatları
- Çamaşır Listesi
- Çamaşır Torbası
- Konuk Eşantıyon Malzemeleri

**ÇAMAŞIR YIKAMA LİSTESİ
LAUNDRY LIST**

Form No: 1329

NO	İSİM - COĞNU	KARŞILIK	GENİRLİKLERİ	PIYAS	SİYEM
1	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
2	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
3	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
4	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
5	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
6	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
7	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
8	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
9	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
10	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır

BAYIRLAR

NO	İSİM	GENİRLİKLERİ	PIYAS	SİYEM
1	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
2	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
3	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
4	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
5	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
6	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
7	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
8	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
9	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır
10	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır	Çamaşır

ÇAMAŞIR TORBASINDA BULUNULAN / LAUNDRY BAG CAN BE FOUND IN THE WARDROBE

ÇAMAŞIR LİSTESİ / LAUNDRY LIST

Form No: 1329



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: GÜN İÇİ HİZMETLER**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	İç mekan temizliğini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Dış mekan temizliğini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Kat arabasının hazırlanmasını açıklayınız	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:

GÜN İÇİ HİZMETLERİ

İŞİN ADI: İÇ MEKAN TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ
İÇ MEKAN TEMİZLİĞİ****ASANSÖR, KORİDOR, MERDİVEN TEMİZLİĞİ**

Asansör Temizliği Konaklama tesislerinde genel alanlarda bulunan ve katlar arası iniş çıkışı sağlayan asansörler, personelin kullandığı servis asansörü ve konuk asansörü olmak üzere iki tiptir.

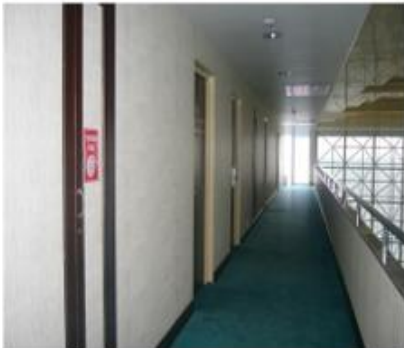
Koridor ve Merdiven Temizliği Koridor ve merdivenler oda, restoran, bar ve toplantı salonu gibi yerlere geçişi sağlayan alanlardır. Diğer alanlar ne kadar iyi temizlenirse temizlensin koridorların kirli olması bu alanların da kirlenmesine ve konukların geçerken rahatsız olmalarına neden olur.

Büro ve Ofis Temizliği Günlük Temizlik / Periyodik Temizlik

TOPLANTI SALONU , LOBİ , RESTAURANT TEMİZLİĞİ

Toplantı Salonu Tanımı ve Özellikleri Toplantı salonları, toplantı, seminer ve konferanslar için hazırlanmış özel amaçlı salonlardır.

Lobi Tanımı ve Özellikleri Lobiler, konaklama tesisinin girişindeki oturma düzeneği olan alandır. Konuklar, tesis hakkındaki ilk izlenimlerini lobide edinir.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	İÇİN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

GÜN İÇİ HİZMETLERİ

İŞİN ADI: DIŞ MEKAN TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ**
DIŞ MEKAN TEMİZLİĞİ**Dış Mekân Kullanım Alanları**

Konaklama tesisinin içinin temizliği kadar çevresinin temizliği de çok önemlidir. Çevresi çöp dolu bakımsız bir bahçeye sahip olan bir tesis daha içine girilmeden dış görünüşüyle olumsuz etki yaratır. Tesisin büyüklüğüne göre dış mekan kullanım alanının özellikleri farklılık gösterir. Büyük tesislerde genellikle şu alanlar bulunur :

- Otopark
- Yürüyüş yolları
- Golf sahası
- Futbol,basketbol,tenis sahaları
- Anfi tiyatro
- Açık diskotek
- Süs havuzları



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

GÜN İÇİ HİZMETLERİ

İŞİN ADI: KAT ARABASI HAZIRLIĞI**KAT HİZMETLERİ**
KAT ARABASI HAZIRLIĞI

Kat Arabasının Tanımı ve Çeşitleri Kat arabası (trolley), oda görevlisinin kullanacağı araç-gereç ve malzemeleri taşımada yararlandığı dört tekerlekli bir araçtır. Kat arabasının tipi ve büyüklüğü otelin yapısına ve kullanıldığı alana göre değişir.

Kat Arabası (servis arabası): Oda görevlilerinin, oda temizliğinde gerekli tüm araç ve gereçleri koyup yanlarında taşıdıkları iş kolaylaştırıcı bir araçtır.

Genel Alan Arabası: Otel, motel, tatil köyü, hastane vb. genel alanları çok olan işletmelerin temizliğinin yapılması, diğer alanlardan daha fazla zaman, enerji ve emek gerektirir.

Genel alan personeli temizlik işini kolaylaştıracak araç ve gereçleri bu araca yerleştirerek gereksiz gidiş, gelişleri önleyerek işlerin zaman kaybetmeden yapılmasını sağlar.

Meydancıların ve diğer personelin en büyük yardımcısıdır.

Bu araçlarda;

- Her yöne hareket edebilen tekerlekle,
- Üzerine her türlü aracın ve gerecin konulabileceği raflar,
- Çöplerin konabileceği torbası bulunur.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ĞÜN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:

GÜN İÇİ HİZMETLERİ

İŞİN ADI: KAT ARABASI HAZIRLIĞI**KAT HİZMETLERİ****KAT ARABASI HAZIRLIĞI**

Kat Arabası (Servis Arabası)'nın Düzenlenmesi Kat servis arabasının üst bölümünde yer alan kutucuklara buklet malzemelerini ve odalarda kullanılan bilgi kartları yerleştirilir. Alt kısımda yer alan raflı bölmelere ise temiz çarşaf, yatak takımları, havlular düzenli bir biçimde katlanarak yerleştirilir. Kat servis arabasının bir yanına varsa kapaklı bölmeye ya da temizlik kutusuna temizlik ilaçları yerleştirilir. Diğer yana ise çöp torbası ve temizlikte kullanılan araçlar yerleştirilir.

Genel Alan Temizlik Arabasının Düzenlenmesi Orta kısımda yer alan raflı bölmelere temizlik ilaçları, çöp poşetleri, tuvalet kağıtları, kağıt havlular düzenli biçimde yerleştirilir. Yan tarafa elektrik süpürgesi, paspas vb. temizlik araçları yerleştirildikten sonra diğer yan tarafa ise çöp torbası yerleştirilir. Kat arabalarının hazırlanmasında dikkat edilmesi gereken hususlar vardır: - Kat arabası temiz ve arızasız olmalıdır.

- Kat arabasına konulacak temiz çamaşırların sayısı doğru olarak hesaplanmalıdır. Eksik hesaplamalar sık sık kat ofisine gitmeyi gerektireceğinden enerji ve zaman kaybına neden olacaktır.

- Eşantıyon malzemeler yeterli miktarda olmalıdır.

- Gereçler uygun miktarda konmalıdır. Kat arabasına fazla miktarda konulan gereçler, gereksiz ağırlığa ve dökülmelere neden olacaktır.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	İÇİN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: GÜN İÇİ HİZMETLER**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Ekipmanların günlük bakımını açıklayınız.	90	
00.00.0000	Kat hizmetlerinde kullanılan form ve raporlar nelerdir?	90	
00.00.0000	-	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: GÜN İÇİ HİZMETLERİ**İŞİN ADI:** EKİPMANLARIN BAKIMI**KAT HİZMETLERİ**
EKİPMANLARIN GÜNLÜK BAKIMI

Ekipman Tanımı Ekipman; temizlik işlemlerini kolaylaştırmak için çeşitli alanlarda kullanılan araçlardır. Ekipmanlar (temizlik araçları) kat hizmetleri çalışanlarının sağ koludur. Temizlik ekipmanları olmadan kaliteli temizlik işlemi yapılamaz. Temizlik ekipmanlarının çeşitlerini ve özelliklerini iyi tanıyan personel işleme uygun aracı seçerek, temizliğin daha kısa zamanda ve daha kaliteli yapılmasını sağlar.

Ekipman Çeşitleri ve Bakım Özellikleri

- Elektrik süpürgesi Elektrik süpürgesinin bakımına geçmeden önce elektrikle bağlantısının kesilip kesilmediğinden emin olunmalıdır.

Paspasların temizlik ve bakımı:

Üzerinde biriken tozlar elektrik süpürgesi yardımıyla toplanır. Yıkayıp durulanır, dokuma kısmı yere gelmeyecek şekilde asılarak kurutulur. Aralıklı olarak makinalarda yıkanarak dezenfekte edilir.

Kovaların temizlik ve bakımı: Deterjanlı suyla yıkayıp, durulanır. Kat ofisini uygun bir yerde yan yatırılarak kurumaya bırakılır. Metal kovaların altına kuru bez serilerek depolanmalıdır. Islak bırakıldığı zaman zeminde pas lekesi oluşur.

Fırçaların temizlik ve bakımı: Tarak veya sert bir fırça ile üzerindeki saç, tüy, iplik vb. maddeler bir kağıt üzerinde temizlenir. Deterjanlı ılık suyla yıkanır ve durulanır. Özel kutusuna konarak veya sapından asılarak kurutulur.

Temizlik bezlerinin bakımı: Deterjanlı sıcak suyla yıkanır, bol su ile durulanır. Kat ofisinde çamaşır askılığına veya uygun bir yere asılarak kurutulur. Periyodik olarak çamaşırhaneye gönderilerek temizliği sağlanır.

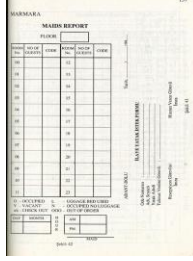
Tel ve süngerlerin temizlik ve bakımı: Tazyikli bol su ile durulanır. Kat ofisinde çamaşır asmak için kullanılan malzemenin ızgaralı kısmına koyularak kurutulur.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ĞÜN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

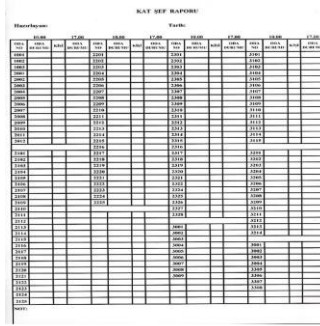
DERSİN ADI:**GÜN İÇİ HİZMETLERİ****İŞİN ADI:** KAT HİZMETLERİ FORM VE RAPORLARI**KAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ FORM VE RAPORLAR**

Form Ve Çizelge Tanımı Kat hizmetleri departmanında iş ve işlemlerin kendi içinde ve diğer bölümlerle ilişkisinde kolay şekilde yürütülmesini sağlayan belgelerdir.

Çeşitleri ve Kullanım Özellikleri Maid Raporu Sabah işbaşı yapan oda görevlisi, katlarında bulunan odaları kontrol ederek doldurduğu formu, saat 9.30 – 10.00 sıralarında kat şefine teslim eder.

MAID REPORT formu, kat hizmetleri departmanında kullanılan bir rapor formudur. Formun baş kısmında 'MAID REPORT' yazmaktadır. Formun ortasında, kat numaraları ve odaların durumları (temiz, kirli, vb.) için bir tablo yer almaktadır. Formun alt kısmında, raporun doldurulduğu tarih ve saat, raporlayanın adı ve görevi, rapor alanın adı ve görevi gibi bilgiler girilmektedir.

Kat İefi Raporu: Kat şefinin tesiste günlük olarak odaların durumunu göstermek üzere düzenlediği rapordur.

KAT İEFİ RAPORU tablosu, kat şefinin günlük olarak odaların durumunu göstermek üzere düzenlediği bir rapordur. Tablo, kat numaraları ve odaların durumları (temiz, kirli, vb.) için bir tablo şeklindedir. Tablonun baş kısmında 'KAT İEFİ RAPORU' yazmaktadır. Tablonun alt kısmında, raporun doldurulduğu tarih ve saat, raporlayanın adı ve görevi, rapor alanın adı ve görevi gibi bilgiler girilmektedir.

House keeper raporu (Oda durum raporları): Konaklama tesislerinde önbüodaki oda durum bilgileri ile fiziki durum bazen farklılık gösterebilir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....KONAKLAMADA BİLGİSAYAR.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Otel paket programında genel ayarları yaparak rezervasyon işlemleri nasıl yapılır?	90	
00.00.0000	Otel paket programında genel ayarları yaparak resepsiyon işlemleri nasıl yapılır?	90	
00.00.0000	Otel paket programında ön kasa işlemleri nasıl yapılır?	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: KONAKLAMADA
BİLGİSAYAR

İŞİN ADI: REZERVASYON İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ FORM VE RAPORLAR

Oda Stoğunun Belirlenmesi: Öncelikle, otelde bulunan odaların sayısını ve özelliklerini belirleyin. Bu, farklı oda tipleri, yatakların düzeni, sigara içilmeyen veya engelli dostu odalar gibi seçenekleri içerebilir.

Fiyatlandırma ve Politikaların Belirlenmesi: Oda fiyatlarını ve rezervasyon politikalarını belirleyin. Bu, oda fiyatlarının belirlenmesi, iptal politikaları, check-in ve check-out saatleri, ödeme seçenekleri gibi detayları içerebilir.

Rezervasyon Sistemi ve Kanallarının Ayarlanması: Bir rezervasyon sistemi veya otel yönetim yazılımı kullanarak rezervasyon işlemlerini yönetmeye başlayın. Bu sistemi, otelin web sitesi, online seyahat acenteleri (OTA'lar) veya telefon gibi farklı kanallardan gelen rezervasyonları takip etmek için kullanabilirsiniz.

Rezervasyon Girişi ve Doğrulama: Müşterilerin rezervasyon taleplerini almak ve sisteme girmek için rezervasyon formlarını kullanın. Müşterilerin iletişim bilgilerini, istedikleri oda tipini, tarihleri ve diğer özel isteklerini kaydedin. Rezervasyonları doğrulamak için müşterilerle iletişim kurun ve rezervasyon detaylarını onaylayın.

Oda Bloklarının Ayarlanması: Farklı tarihler için önceden belirlenmiş bir oda bloğu veya kontenjan ayarlayın. Bu, belli bir tarih aralığında belirli sayıda oda rezervasyonu almanızı sağlar ve aşırı rezervasyon durumlarını önler.

Misafir İletişimi: Rezervasyon onayı, rezervasyon değişiklikleri veya iptalleri hakkında müşterilere iletişim sağlayın. Misafirlerin sorularını yanıtlayın ve istedikleri tarih veya oda tipi gibi değişiklik taleplerini yönetin.

Faturalandırma ve Ödeme İşlemleri: Konukların ödemelerini almak için gerekli adımları izleyin. Faturalandırma sürecini düzgün bir şekilde yönetin ve gerekli belgeleri hazırlayarak misafirlere sunun.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: KONAKLAMADA
BİLGİSAYAR

İŞİN ADI: REZERVASYON İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ FORM VE RAPORLAR

ayıt işlemlerini başlatmak önemlidir. Bu adımda, misafirlerin kimlik bilgilerini, iletişim bilgilerini ve ödeme yöntemlerini toplamak için kayıt formlarını kullanın.

Oda Tahsisi: Misafirlere uygun bir oda tahsis etmek için rezervasyon sistemindeki boş odaları kontrol edin. Oda tercihlerini ve taleplerini dikkate alarak uygun bir oda seçin ve misafire bildirin.

Check-in İşlemleri: Misafirlerin oteldeki konaklamalarını başlatmak için check-in işlemlerini tamamlayın. Bunun içinde kimlik veya pasaport kontrolü, kayıt formlarının doldurulması, rezervasyon detaylarının onaylanması ve gerekli belgelerin imzalanması yer alabilir.

Misafir Bilgilendirmesi: Misafirlere otel hakkında bilgi verin. Otelin hizmetleri, restoranlar, spa olanakları, oda servisi, WiFi erişimi gibi imkanlar hakkında bilgilendirme yapın. Ayrıca, check-out saati, oda anahtarının kullanımı ve otel içi güvenlik prosedürleri gibi önemli bilgileri aktarın.

Ek Hizmetler ve İstekler: Misafirlerin ihtiyaçlarını karşılamak için ek hizmetler ve isteklerle ilgilenin. Bunlar, araba kiralama, tur rezervasyonları, restoran rezervasyonları, havaalanı transferleri gibi talepleri içerebilir. Bu hizmetleri düzenlemek ve misafirlerin taleplerini yerine getirmek için işbirliği yapın.

Misafir Hesapları ve Faturalandırma: Misafirlerin hesaplarını oluşturun ve gerekli olan ek masrafları ekleyin. Misafirlerin ödeme yöntemlerini alın ve fatura işlemlerini gerçekleştirin. Gerekli belgeleri hazırlayarak misafirlere sunun.

Check-out İşlemleri: Misafirlerin otelden ayrılış işlemlerini yönetin. Bu, hesap düzenleme, ödeme alımı, ek masrafların tahsilatı, oda anahtarının teslimi ve geri bildirimlerin alınması gibi adımları içerebilir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: KONAKLAMADA
BİLGİSAYAR

İŞİN ADI: ÖN KASA İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ
ÖN KASA İŞLEMLERİ

Misafir Ödemelerini Almak: Misafirlerin oteldeki konaklamaları ve ek hizmetler için ödeme yapmasını sağlamak önemlidir. Misafirlerin hesaplarını kontrol edin ve ödeme almak için kabul edilen ödeme yöntemlerini kullanın. Nakit, kredi kartı veya diğer elektronik ödeme seçenekleri gibi çeşitli yöntemler olabilir.

Ödemelerin Kaydedilmesi: Misafirlerden alınan ödemeleri otel kayıtlarında doğru bir şekilde kaydedin. Bu, misafir hesaplarının güncellenmesi ve gelecekteki referanslar için önemlidir.

İade İşlemleri: Misafirlerin geri ödeme talepleri veya iptal işlemleri gibi durumlarda iade işlemlerini yönetin. İade politikalarını takip edin ve gerektiğinde ilgili prosedürleri izleyin.

Depozitoların Yönetimi: Misafirlerden alınan depozitoları doğru şekilde yönetin. Bu, depozito miktarlarını hesaplara eklemek, gerektiğinde geri ödemeleri yapmak ve depozito durumunu takip etmek anlamına gelebilir.

Ek Masrafların Tahsil Edilmesi: Misafirlerin oteldeki ek masraflarını tahsil etmek için gerekli adımları izleyin. Örneğin, oda servisi, mini bar kullanımı, telefon görüşmeleri gibi ek hizmetlerin ücretlerini doğru şekilde kaydedin ve tahsil edin.

Misafir Faturalarının Hazırlanması: Misafirlerin hesaplarını düzenleyerek faturaları hazırlayın. Bu, misafirlerin konaklama süresi, ek masraflar ve vergiler gibi unsurları içerebilir. Faturaları doğru ve ayrıntılı bir şekilde hazırlayın ve misafirlere sunun.

Raporlama ve Kayıt Tutma: Ön kasa işlemleriyle ilgili raporlar ve kayıtlar tutun. Bu, günlük gelir raporları, ödeme yöntemlerine ilişkin istatistikler ve mali kayıtların düzenlenmesini içerebilir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....KONAKLAMADA BİLGİSAYAR.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Otel paket programında arka büro işlemleri nasıl yapılır?	90	
00.00.0000	Otel paket programında kat hizmetleri işlemleri nasıl yapılır?	90	
00.00.0000	Otel paket programında raporlama işlemleri nasıl yapılır?	90	

ACIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: KONAKLAMADA
BİLGİSAYAR

İŞİN ADI: ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ
ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

Oda Temizlik Takibi: Temizlik personeliyle iletişim kurarak oda temizliklerinin düzenli ve zamanında yapılmasını sağlayın. Oda temizlik programını takip edin, oda temizlik taleplerini yönetin ve temizlik raporlarını tutun.

Oda Bakım ve Arızaların İzlenmesi: Misafirlerden gelen oda bakım ve arıza bildirimlerini kaydedin ve bu taleplerin çözüm süreçlerini takip edin. Örneğin, lamba değişimi, klima arızası gibi konuları ilgili ekiplere ileterek çözüm sağlayın.

Oda Stok ve Malzeme Yönetimi: Oda temizlik ekipmanları, havlular, çarşaflar gibi malzemelerin stoğunu takip edin ve düzenli olarak yeniden tedarik edin. Malzeme taleplerini ve envanter kayıtlarını yönetin.

Misafir İsteklerinin Yönetimi: Misafirlerden gelen özel istekler ve talepleri alın, ilgili departmanlarla koordinasyon içinde bu taleplerin yerine getirilmesini sağlayın. Örneğin, ek yastık talebi, ütü hizmeti gibi istekleri yönetin.

Raporlama ve İstatistikler: Oda temizlik performansını ve diğer kat hizmetleriyle ilgili istatistikleri düzenli olarak raporlayın. Bu, temizlik süreleri, odaların boş/kirli süreleri, malzeme tüketimi gibi verileri içerebilir.

Ekip Koordinasyonu: Kat hizmetleri ekibiyle düzenli toplantılar yaparak iletişimi güçlendirin ve iş takibi için gereken bilgileri paylaşın. Ekip üyelerinin sorularını yanıtlayın ve ekip çalışmasını destekleyin.

Departman İşbirliği: Diğer otel departmanlarıyla işbirliği yaparak misafir memnuniyetini sağlamak için çaba gösterin. Örneğin, resepsiyon ile iletişim halinde olun, oda tahsisleri ve misafir talepleri konusunda işbirliği yapın.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: KONAKLAMADA
BİLGİSAYAR

İŞİN ADI: KAT HİZMETLERİ İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ
KAT HİZMETLERİ İŞLEMLERİ

Oda Temizliği: Misafirlerin odalarını düzenli olarak temizlemek ve hijyen standartlarını sağlamak önemlidir. Bu, yatak yapma, temizlik, toz alma, zemin temizliği, banyo temizliği ve tuvalet malzemelerinin yenilenmesini içerir.

Havlu ve Çarşaf Değişimi: Misafirlerin kullandığı havlu ve çarşafı düzenli olarak değiştirmek ve yenilemek gerekir. Temiz ve taze havlu ve çarşafın sağlanması misafirlerin rahat bir konaklama deneyimi yaşamasını sağlar.

Banyo Malzemelerinin Düzenlenmesi: Banyo malzemelerinin düzenli olarak yenilenmesi ve doldurulması önemlidir. Şampuan, saç kremi, sabun, duş jeli gibi temel banyo malzemelerinin eksik olmaması misafir memnuniyetini artırır.

Oda Düzenlemesi: Misafirlerin odalarının düzenli ve estetik görünmesi için oda düzenlemesi yapılmalıdır. Mobilyaların yerleştirilmesi, perde düzenlemesi, aksesuarların düzenlenmesi gibi adımlar odanın misafirler için davetkar bir atmosfere sahip olmasını sağlar.

Oda Servisi: Misafirlerin oda servisi taleplerini karşılamak ve zamanında hizmet sunmak önemlidir. Yiyecek, içecek veya diğer talepler için misafirlerin ihtiyaçlarına cevap vermek ve hizmetleri sunmak kat hizmetleri departmanının görevidir.

Kaynak Kontrolü: Temizlik ve bakım malzemelerinin stok düzeyini takip etmek ve düzenli olarak yeniden tedarik etmek gerekmektedir. Bu, temizlik malzemeleri, havlu, çarşaf gibi kaynakların yeterli olmasını sağlar.

Misafir İsteklerinin Karşlanması: Misafirlerin özel isteklerini ve taleplerini dikkate alarak gereken aksiyonları almak önemlidir. Örneğin, ek yastık, ütü hizmeti, ek temizlik talepleri gibi isteklere cevap vermek misafir memnuniyetini artırır.

Departman İşbirliği: Diğer otel departmanlarıyla işbirliği yapmak önemlidir. Resepsiyon ile iletişim halinde olmak, misafir taleplerini ve oda durumlarını paylaşmak departmanlar arasındaki koordinasyonu sağlar.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	İÇİN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: KONAKLAMADA
BİLGİSAYAR

İŞİN ADI: RAPORLAMA İŞLEMLERİ

KAT HİZMETLERİ
RAPORLAMA İŞLEMLERİ

Raporlama İhtiyaçlarını Belirleme: Hangi alanlarda raporlara ihtiyaç duyulduğunu belirleyin. Bu, finansal performans, rezervasyonlar, misafir memnuniyeti, oda doluluk oranları gibi çeşitli konuları içerebilir.

Veri Toplama: İlgili verileri toplamak için otel paket programından veya diğer kaynaklardan bilgi alın. Bu, rezervasyon verileri, finansal kayıtlar, müşteri geri bildirimleri ve diğer operasyonel verileri içerebilir.

Veri Analizi: Toplanan verileri analiz edin ve anlamlı bilgiler elde etmek için yöntemler uygulayın. İstatistiksel analiz, grafikler, tablolar ve diğer analitik araçları kullanarak verileri anlamlandırın.

Rapor Tasarımı: Raporların düzenini ve formatını belirleyin. Raporlar genellikle tablolar, grafikler ve metin içerebilir. Raporlar, hedef kitleye göre anlaşılır ve görsel olarak etkili olmalıdır.

Rapor Oluşturma: Belirlenen veriler ve analiz sonuçlarına dayanarak raporları oluşturun. Otomatik raporlama araçları kullanarak süreçleri kolaylaştırabilir ve verimliliği artırabilirsiniz. **Rapor Dağıtım:** Hazırlanan raporları ilgili paydaşlarla paylaşın. Bu, otel yönetimi, departman yöneticileri, çalışanlar veya dış paydaşlar gibi farklı hedef kitlelere göre değişebilir. Raporların zamanında ve doğru bir şekilde iletilmesini sağlayın.

Rapor Analizi ve Değerlendirme: Paylaşılan raporları analiz edin ve sonuçları değerlendirin. Bu, olumlu yönleri vurgulamak, sorunlu alanları belirlemek ve geliştirme fırsatlarını tanımlamak için yapılan bir süreçtir.

Karar Alma ve Eylem Planı: Raporlardan elde edilen bilgileri kullanarak kararlar alın ve eylem planları oluşturun. Performansı iyileştirmek, maliyetleri azaltmak veya müşteri deneyimini geliştirmek gibi amaçlara yönelik eylemleri belirleyin.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... PERİYODİK HİZMETLER.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Perde ve jaluzilerin temizliğini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Oturma grupları ve halı temizliğini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Yatak takımlarının (mite) temizliğini açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: PERİYODİK HİZMETLER**İŞİN ADI:** PERDE VE JALUZİ TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ****PERDE VE JALUZİ TEMİZLİĞİ**

Perde ve Jaluzi Tanımı Perde, dekorasyonda kullanılan tüm mobilya ve süsleri tamamlayan ,bina içerisinde görünmesini engelleyen ,soğuğa ve ısıya karşı izolasyon sağlama özelliği olan bir tekstil üründür.

Jaluzi, farklı malzemelerden yapılan çubukların yatay olarak bir araya getirilmesinden meydana gelen bir perde çeşididir. Kullanılacağı pencerenin tam ölçülerine uygun olarak hazırlanır. Pencerenin önünde kasası ve iki kola sahip bir aksamı vardır. Kimi jaluzilerde kolların yardımı ile kimilerinde ipler ile mekanizma çalıştırılır. Kollardan veya iplerden biri çubuklar arasındaki aralıkları ayarlayarak ışığın içeriye istenilen ölçüde girmesini sağlar. Diğer ise jaluzinin tamamen kaldırılıp kasaya girmesini veya tekrar aşağıya indirilmesini sağlar.

Perde Temizleme Yöntemleri

Günlük Temizlik

Periyodik Yıkama

Lekelere Yerinde Müdahale

Kuru Temizleme

Jaluzi Temizliği

Jaluzilerin günlük temizliği özel toz alma aracı ile yapılır. Yumuşak dokusu ve toz tutma özelliğine sahip tüyleri olan toz alma aracı yüzeye zarar vermez. Ahşap jaluzi dışında olan jaluziler haftalık olarak nemli bezle silinir. Ahşap jaluziler özel ahşap temizleyicileri ile silinmelidir. Diğer ürünler ahşabın cilasına zarar verir.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: PERİYODİK HİZMETLER

İŞİN ADI: OTURMA GRUPLARI VE HALI TEMİZLİĞİ

KAT HİZMETLERİ

OTURMA GRUPLARI VE HALI TEMİZLİĞİ

Oturma Gruplarının Temizleme Yöntemleri

Günlük Temizlik; Yoğun kullanılan alanlarda bulunan oturma grupları her gün temizlenmelidir.

Periyodik Temizlik Oturma grupları kullanım yoğunluğuna göre genel kat yöneticisinin belirlediği zamanlarda periyodik temizliği yapılır.

Halı Temizleme Yöntemleri

Süpürme Halı zeminler günlük olarak elektrik süpürgesi ile vakumlanarak temizlenir.

Leke Çıkarma Halı zeminlerde günlük olarak leke kontrolü yapılmalıdır. Halı üzerinde oluşan lekeler ne kadar çabuk çıkarılırsa sonuç o kadar başarılı olur.

Elde Temizlik Halının belirli bölümünde oluşan kirliliği gidermek için halının tümünü temizlemek hem zaman hem de enerji kaybedir.

Makine ile Yıkama Piyasada çok çeşitli özellikte halı yıkama makineleri bulunmaktadır. Yıkama kapasiteleri, büyüklüğü, kullanım özelliği, aparatları birbirinden farklıdır.

Köpük ile Temizleme Halı yıkamanın halının ömrünü azalttığı ve yıkanan alanın uzun süre kullanılmamasına neden olduğu düşüncesiyle konaklama tesislerinde köpük ile temizlik son yıllarda yaygın olarak kullanılmaktadır.

Buharla Temizleme Su 97 dereceye ulaştığı zaman buğulaşmaya başlar. Bu buharın temizleme ve dezenfekte gücü yoktur. Eğer su kapalı bir kapta en az 110-120 dereceye kadar ısıtılırsa nötr hale gelir. Bu durumda oluşan buhar gaz halindedir.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: PERİYODİK HİZMETLER**İŞİN ADI:** YATAK TAKIMLARININ TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ****YATAK TAKIMLARININ TEMİZLİĞİ**

Yatak Çarşaflarının Değiştirilmesi: Kat hizmetleri personeli, odanın temizlenmesi sırasında kullanılan çarşafları çıkarır ve temiz, taze bir çarşaf takar. Bu işlem, yatak çarşaflarının sıklıkla değiştirilerek hijyenik bir ortamın sağlanmasını amaçlar.

Yatak Örtüsünün Temizlenmesi: Yatak örtüsü, yatağın üzerini örten büyük bir örtüdür. Kat hizmetleri personeli, yatak örtüsünü düzenli aralıklarla çıkararak yıkama işlemine tabi tutar. Bu, örtüde biriken toz, ter veya diğer kirleticilerin temizlenmesini sağlar.

Yastık Kılıflarının Değiştirilmesi: Yastık kılıfları da düzenli olarak değiştirilir. Kat hizmetleri personeli, kullanılan yastık kılıflarını çıkarır ve temiz bir kılıf takar. Bu, yastıkların temiz ve hijyenik olmasını sağlar.

Yorgan ve Battaniyelerin Temizlenmesi: Yorgan ve battaniyeler, yatak takımının önemli parçalarıdır ve belirli bir süre sonra temizlenmeleri gerekir. Kat hizmetleri personeli, yorgan ve battaniyeleri belirli aralıklarla yıkama veya temizleme işlemine tabi tutar.

Yatak Takımlarının Düzgün Düzenlenmesi: Kat hizmetleri personeli, yatak takımlarını düzenli bir şekilde yapar. Bu, yatakların düzgün ve estetik görünmesini sağlar. Yatağın üzerine çarşaf, yastık kılıfı ve örtü düzenli bir şekilde yerleştirilir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-Ğmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:..... PERİYODİK HİZMETLER.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Yüzey tavan ve duvar temizliğini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Malzeme takibini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Dekorasyon hizmetleri hakkında bilgi veriniz.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: PERİYODİK HİZMETLER**İŞİN ADI:** DUVAR VE TAVAN TEMİZLİĞİ**KAT HİZMETLERİ**
DUVAR VE TAVAN TEMİZLİĞİ**Duvar Yüze Çeşitleri**

Adi Badana Duvarlar Halk dilinde kireçli badana diye de anılır. Temizliği zor olduğu için otellerde kullanımı yaygın değildir.

Plastik Badana Duvarlar Ülkemizde kullanımı oldukça yaygındır. En büyük özelliği, duvarı çok iyi koruması ve istenildiği zaman duvarın silinebilmesidir. yani boya sürtünmeden dolayı zarar görmez.

Yağlı Boya Duvarlar Diğer boyalara göre daha dayanıklıdır. İlk maliyeti diğer boyalara göre daha pahalıdır. Sürüldüğü yüzeye verdiği görünüş açısından parlak ve mat olmak üzere ikiye ayrılır. Bu tür boya korumak için nemden uzak tutmalı, çivi çakmamalı ve çizilmesini engleyecek önlemler alınmalıdır.

Tahta Kaplı (Lambiri) Duvarlar Meşe, ceviz, gürgen, dişbudak gibi ağaçlardan dekoratif amaçla yapılan bu duvarlar pek çok yerde kullanılabilir.

Kağıt Kaplı Duvarlar Ülkemizde kullanımı giderek artan bir duvar kaplamasıdır.

Yüzeylerde Bulunan Leke Çeşitlerini Çıkarma Yöntemleri

- Adi Badana: Suyla temas ettiğinde kolayca bozulacağı için lekeleri silerek çıkarmak zordur. Bu nedenle tekrar badana yapmak en uygun yöntemdir.
- Plastik Boya: Lekeli kısımlar sabunlu süngerle, çok kirli ise çamaşır suyuna batırılmış bezle silinebilir. Ama silme işi dikkatli yapılmalıdır aksi taktirde iz kalabilir.
- Yağlı Boya: Leke çıkartmak için iki kova su yarılmasına kadar doldurulur. Birine sabunsuz deterjan ve sünger diğerine ise temiz su ve temizlik bezi konur. Sünger deterjanlı suda köpürtülerek tüm duvar silinir daha sonra temiz bezle silinerek temizlenir.
- Tahta(lambiri)Kaplama: Lekeleri çıkarmak için; ince çelik telle tahtanın lifleri boyunca sürtülmelidir ve tekrar cila yapılmalıdır.
- KağıtKaplama: - Yıkanamayan cinste olan kağıt kaplamalardaki lekeleri çıkarmak zordur. Bu nedenle çok lekeli kısımlara aynı renk ve model duvar kağıdı yapıştırmak uygundur. - Silinebilir kağıt kaplamalarda lekeler nemli bir bez veya süngerle silinerek çıkartılabilir. Yıkanabilir kapı kaplamaların lekelerini çıkarmak için yağlı boyada kullanılan yöntem uygulanır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: PERİYODİK HİZMETLER**İŞİN ADI:** MALZEME TAKİBİ**KAT HİZMETLERİ
MALZEME TAKİBİ**

Malzeme Sayımı Tanımı ve Önemi Her türlü malzemenin miktar ve adedinin belirlenmesi için yapılan işleme malzeme sayımı denir. Malzeme sayımı belli aralıklarla (ayda bir, üç ayda bir, sezon başı ve sonu vb.) yapılır. Bu süre işletmenin politikasına uygun olarak kat hizmetleri yöneticisi tarafından belirlenir. Kat hizmetleri yöneticisi oda görevlilerine kullandıkları araç gereç ve demirbaşları zimmetler. Zimmet edilen araç gereç ve demirbaşların bakım onarım ve muhafazası zimmet edilen kişiye aittir. Kat hizmetlerinin çalışmaları ve yapılan iş gereği bazı malzemeler (çarşaf, yastık kılıfı, havlular vb.) zimmet edilse bile kontrolü çok zordur. Bu nedenle özellikle bu malzemelerin düzenli olarak sayılması gerekmektedir. Fazla ve eksik (konuklar tarafından götürülmüş), saklanmış veya yırtılmış (çalışanların yer bezi, paspas vb. yapmak için yırttıkları da dahil) malzemeler bu sayımlarda ortaya çıkmaktadır.

Malzeme Sayımında Uyulması Gerekli Kurallar

- Sayım yapılacak gün ve saat belirlenir.
- Sayım yapılacak alanlar belirlenir
- Sayım yapılacak malzemeler tespit edilerek gruplandırılır.
- Sayım sonuçlarının kaydedilmesi için gruplandırmalara uygun formlar oluşturulur.
- Sayım yapılacağı saatte, çamaşırların hareketi durdurulur.
- Çamaşırhaneye kirlileri götürme, temiz çamaşır getirme, şuta kirlileri atma vb). Durdurulmaması halinde aynı malzemenin olduğundan fazla çıkmasına neden olacaktır.
- Sayım, fiili olarak malzemenin bulunduğu alanda yapılır. Sayım yapılan alana gitmeksizin, o oda tek kişilik, nasıl olsa tek kişilik malzeme vardır diye düşünülmemelidir. Konuk ekstra battaniye, havlu vb. almış olabilir. Sayım, fiili olarak yapılmazsa sonuç doğru olmayacaktır.
- Sayılan miktarlar formdaki ilgili sütunlara yazılır
- Tüm alanlardaki malzemelerin sayımı bu şekilde bitirilince malzemeler, cinslerine göre toplanır ve toplam sayı sütununa yazılır - Sayım, yapan kişi adını soyadını yazar, imzalar ve kat şefine teslim eder.
- Sayım sonuçları envanter tutanaklarına kaydedilir. ilgili yerlere iletilir.(muhasabe- işletme müdürlüğü)
- Sayım sonucu tespit edilen kullanılamaz, onarılamaz diskart malzemeler için, kırık kayıp tespit formu tutulur. Muhasebe departmanına iletilir.
- Diskart olarak ayrılan keten ve havlu takımları yılsonuna kadar muhafaza edilir.
- Diskart olarak ayrılan bez eşyaların kaydının, günlük olarak tutulması gerekir. Ayrılan bez eşyalar, kat hizmetleri yöneticisi tarafından kontrol edilip onaylandıktan sonra, kaydedilir. Ayrıca diskart bez eşyadan yeni çamaşır üretildiğinde de bu bilgi kayda girmelidir. Böylece tesiste bez eşyaların ne şekilde kullanıldığı, nasıl değerlendirildiği ve sipariş verilecek gerekli miktarlar sağlıklı bir şekilde tespit edilebilir.

		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile	
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN	
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

DERSİN ADI: PERİYODİK HİZMETLER**İŞİN ADI:** DEKORASYON HİZMETLERİ**KAT HİZMETLERİ****DEKORASYON HİZMETLERİ**

Dekorasyonun Tanımı Dekorasyon deyimi, yirminci asrın başlarında ortaya çıkmıştır. Buna rağmen eski Mısır ve Romalılar, duvar ve tavanlarda yaptıkları resimlerle, eşyalarla süsledikleri mekânlarda yaşadılar. Selçuklularda ve özellikle Osmanlılarda camiler, hanlar, hamamlar, kervansaraylar, darüşşifalar, medreseler vb. binalarda göz kamaştırıcı bir o kadar da sade iç mekânlar oluşturdular.

Dekorasyon yapacak olan kişiler şu konuları dikkate almalıdır:

- Odanın konumu, manzarası, ışık alma durumu,
- Odayı kullanacak misafirlerin özellikleri,
- Odanın ne amaçla kullanılacağı,
- Odadaki sabit, değiştirilemeyecek malzemelerin durumu (Mobilyalar, halılar, perdeler, vb.),
- Odanın dekorasyonuna harcanacak para ve gerekli zaman,
- Odanın hangi tarzlarda dekore (klasik, modern, otantik) edileceği gibi konular gözden geçirilmelidir.

Dekorasyonun Önemi: Osmanlı dönemi cami süslemesi Dekorasyon, aydınlatma, duvarların ve döşeme eşyalarının süslü görünüşü; otelde kalan misafirler üzerinde olumlu etki bırakması açısından önemlidir. Dekorasyon; kaba olmayan, keskin hatlardan uzak, kişilerin zihnini yormayan, zevk ve inceliği ifade eden bir yapıda olmalıdır.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMLERİ**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Çamaşırların çamaşırhaneye giriş çıkış işlemlerini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Tesis ve konuk çamaşırlarının gruplandırılması hakkında bilgi veriniz.	90	
00.00.0000	Çamaşırlardaki lekelerin çıkarılmasını açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMİ**İŞİN ADI:** ÇAMAŞIR GİRİŞ – ÇIKIŞ İŞLEMLERİ**KAT HİZMETLERİ****ÇAMAŞIR GİRİŞ – ÇIKIŞ İŞLEMLERİ**

Çamaşır Giriş Düzeni Çamaşırların çamaşırhaneye giriş düzeni: Tesis ve konuklara ait toplanan kirli çamaşırlar toplanan çamaşırlar çamaşırhaneye teslim edilir. Çamaşırları personel bizzat kendisi getirerek teslim edebileceği gibi bazı otellerde shotlama sistemi (katlardan çamaşırhaneye baca bağlantısı) olarak bilinen yöntemle kirli çamaşırlar çamaşırhaneye ulaştırılabilir. Bu yöntemle zamandan ve iş gücünden tasarruf sağlanır.

**Çamaşırhane Personeli Tarafından Yapılan Çıkış İşlemleri**

- Gelen listenin kontrolü Çamaşırhaneye gelen çamaşır istek listesindeki çamaşırların cins ve miktarlarında bir yanlışlık olup olmadığı kontrol edilir.
- Talep edilen malzemenin stok kontrolü Talep edilen çamaşırların stoklarda yeterince olup olmadığı kontrol edilir. Eğer yeterli stok yoksa Talepte bulunan departman şefiyle görüşülerek, problem çözülür.
- Talep miktarını stoklara uygun hazırlama Talep edilen malzeme miktarının stoklara uygun olarak hazırlanması sağlanmalıdır. Talep edilen malzemeler depolardan çıkartılarak listedeki miktara uygun hazırlanır. Stoklarla ilgili bir problem varsa ilgili kişilerle görüşülerek gerekli tedbirlerin alınması sağlanır.
- Malzemeyi departmanlara göre ayırma Çıkışı yapılacak malzemeleri istek yapan departmanlara göre ayırarak ileride olabilecek karışıklıklar önlenmiş olur. Her bir departmana giden çamaşırların cinsi ve miktarı doğru bir şekilde tespit edildiğinde malzeme takibi daha sağlıklı yapılır.
- Son kontrol ve sayımın yapılması Çıkış yapılacak malzemeleri departmanlara göre ayırdıktan sonra elimizdeki liste ile hazırlanan malzemeleri cins ve miktar olarak sayarak karşılaştırıp kontrol işlemini bitiririz.
- Malzemenin teslim hazırlanmış hale getirilmesi Daha önceden talep edilen malzemeler sayılıp, kontrol edildikten sonra ihtiyacı olan departmanlara taşınabilmesi ve bu taşınma sırasında zarar görmemesi için ambalajlanması ve uygun taşıma araçları içerisine konması gerekir.
- Malzemenin imza karşılığı görevli personele teslim edilmesi Çamaşırhaneden yapılan her çamaşır çıkış işleminde, çamaşırı teslim alacak departmanın yetkili personeline imza karşılığında çamaşırlar teslim edilir.

İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMİ**İŞİN ADI:** TESİS VE KONUK ÇAMAŞIR GRUPLANDIRMASI**KAT HİZMETLERİ****TESİS VE KONUK ÇAMAŞIR GRUPLANDIRMASI**

Gruplama Tanımı Gruplama odasına gelen kirli çamaşırlar kontrol edilerek tamirat ihtiyacı olan çamaşırlar terziye gönderilir. Lekeli çamaşırların tespitinde oda görevlileri lekeli çamaşırları işaretleyerek (düğüm atmak vb) çamaşırhaneye göndererek çamaşırhane personeline yardımcı olmuş olur. Sağlam olan kirli çamaşırlar renklerine, cinslerine, büyüklüklerine ve kirlilik derecelerine göre ayrılması işlemine gruplandırma denmektedir.

Gruplandırma da Dikkat Edilecek Hijyen Kuralları

- Kirli çamaşırlar ve temiz çamaşırlar ayrı tutulmalıdır.
- Kirli çamaşırlar temizlik araç ve gereçleriyle bir arada tutulmamalıdır.
- Kirli ve temiz çamaşırlar nemli ortamlarda bırakılmamalı, temiz, kuru ve havadar yerlerde saklanmalıdır.
- Konuklardan hasta olan varsa, çamaşırları diğer çamaşırlardan temizlenmelidir.
- Hasta çamaşırlarının gönderilmesin esnasında kullanılmamalıdır. ayrı taşınıp çamaşırhaneye şut sistemi
- Lekeli çamaşırlar diğerlerinden ayrı olarak çamaşırhaneye gönderilip temizlenmelidir.
- Kirli çamaşırlar, kirli çamaşır torbası veya kirli çamaşır arabasında çamaşırhaneye gönderilmeli, konuk çamaşırları ise ya şut sistemiyle ya da konuk çamaşır torbasına konarak çamaşırhaneye teslim edilmelidir. Kirli çamaşırlar taşınırken dikkatli ve hijyen kurallarına uygun taşınmalı, çene ve koltuk altına sıkıştırılmamalıdır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMİ**İŞİN ADI:** DEPARTMANLARA GÖRE
ÇAMAŞIR GRUPLANDIRMAKAT HİZMETLERİ
DEPARTMANLARA GÖRE ÇAMAŞIR GRUPLANDIRMA

Çamaşırları Departmana Göre Gruplandırma

- Kat hizmetleri:
- Servis– bar malzemeleri
- Mutfak malzemeleri
- Bulaşıkhanne malzemeleri
- Genel alan malzemeleri
- Özel alan malzemeleri
- Temizlik bezlerini gruplandırma
- Paspasları gruplama
- Üniforma gruplama
- Konuk çamaşırlarını gruplama

Kumaş Özelliğine Göre Gruplama

- Büyüklüğüne: Yastık kılıfı ve çarşaf aynı cins olmasına rağmen, büyüklükleri farklıdır. Küçük çamaşırlar, büyüklerin arsında yıpranır.
- Cinsine: Yatak ve havlu takımları hem dokunuş hem de kullanılış yönünden farklı cinstedir. Her ikisi bir arada yıkanmamalıdır. Ayrıca pamuklu ve yünlü kumaşlar farklı ısıdaki suda yıkandığından birlikte yıkanmamalıdır.
- Rengine: Renkli ve beyaz çamaşırlar bir arada yıkanmamalıdır. Çünkü renkler birbirine karışacağı gibi, beyaz için kullanılan ağartıcılar, renkleri bozabilir.
- Kirlilik derecesine: Az kirli çamaşırlar, çok kirli çamaşırlarla birlikte yıkanmamalı; çok kirli çamaşır üç su ile temizlenirken, az kirli çamaşıra iki su yeterli olabilir. Kirlilik derecesine göre gruplamak, az kirli çamaşırın yıpranmasını önleyeceği gibi su, deterjan, elektrik, zaman ve enerji tasarrufu gibi faydalar da sağlaması bakımından önem kazanır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMİ

İŞİN ADI: ÇAMAŞIRLARDAKİ LEKE ÇIKARMA ÇALIŞMASI

KAT HİZMETLERİ

ÇAMAŞIRLARDAKİ LEKE ÇIKARMA ÇALIŞMASI

Leke Tanımı Bulunduğu ortamı kötü gösteren, yüzeyin çabuk yıpranmasına neden olan ve bulunduğu yüzeyin ömrünü kısaltan kirdir.

Leke Çıkarmanın Önemi Lekeler sağlıklı bir ortamda yaşamak, eşyaların güzel görünmelerini sağlamak, bozulup yıpranmalarını, eskimelerini önlemek ve daha uzun süreli kullanmak için çıkartılır.

Leke Çıkarma Uygulaması Kuralları

- Leke çıkarmada başarılı olmak için leke oluştuktan hemen sonra çıkarma işlemi uygulanmalıdır.
- Lekesi çıkarılacak çamaşır doğru şekilde çalışma masasına yerleştirilmelidir.
- Lekenin ve kumaşın cinsine uygun olan ilaç seçilmelidir.
- İlacın yeterli miktarda kullanılması gerekir. Fazla kullanılması israfa neden olacağı gibi az kullanılması da leke üzerinde yetersiz etki ederek başarısızlığa neden olur.
- Lekeyi çıkarmaya başlamadan önce aynı kumaşın görülmeyen bir bölümünde küçük bir deneme yapılmalıdır.
- Leke çıkarılırken eşyanın çift kat olmamasına dikkat edilmelidir. Çift kat ise ortaya tampon konmalıdır.
- Eşyada leke çıkarılırken lekenin etrafa dağılmaması için tampon daima dıştan içe doğru sürülmelidir.
- Lekeli eşyanın tersinden çalışmak daha uygundur.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMLERİ**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Ütüleme işlemlerini açıklayınız.	90	
00.00.0000	Çamaşırhane deposu hakkında bilgi veriniz.	90	
00.00.0000	Kuru temizleme işlemlerini açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMİ**İŞİN ADI:** ÜTÜLEME İŞLEMİ**KAT HİZMETLERİ**
ÜTÜLEME İŞLEMİ

Çamaşırhanelerde ütüleme işlemleri, yıkanmış ve kurutulmuş olan kıyafetlerin kırışıklıklarını düzeltmek ve giysilere daha düzenli ve bakımlı bir görünüm kazandırmak için yapılan bir işlemdir. Ütüleme işlemi genellikle aşağıdaki adımları içerir:

Hazırlık: Ütüleme işlemine başlamadan önce, ütü masasının düzgün ve temiz olduğundan emin olun. Ütü masasının üzerine temiz bir ütü bezi serilebilir. Ütüyü çalıştırmadan önce, su haznesini doldurup ütüyü ısınmaya bırakabilirsiniz.

Giysilerin/Eşya hazırlanması: Ütülenecek giysileri düzgün bir şekilde hazırlayın. Kırışıklıkları düzeltilmiş ve düz bir zeminde yayılmış olmalıdırlar. Özellikle düşük sıcaklıkta ütülenecek kumaşlara su püskürtülebilir.

Ütüleme işlemi: Ütü masasının üzerine yerleştirilen giysinin üzerine ütüyü dikkatlice bastırarak ilerleyin. Ütüyü yavaşça hareket ettirerek giysinin üzerindeki kırışıklıkları düzeltin. Ütüyü gerektiğinde su püskürtmek suretiyle kırışıklıkların daha kolay düzelmesini sağlayabilirsiniz.

Düğme, yakalıklar ve ceplerin ütülenmesi: Giysilerin düğmeleri, yakalıkları ve cepleri gibi detaylı bölgeleri de dikkatlice ütüleyin. Bu bölgelerdeki kırışıklıkların düzeltilmesi, giysilerin daha düzenli ve bakımlı görünmesini sağlar.

Hassas kumaşlara özen gösterme: Hassas kumaşlarda, düşük sıcaklık ayarları kullanarak ütüleme yapın ve doğrudan ütü yerine bir ütü bezi kullanarak kumaşın yanmasını veya zarar görmesini önleyin.

Son dokunuşlar: Ütüleme işlemi tamamlandığında, giysileri tekrar düzgün bir zeminde yayarak soğumalarını sağlayın. Ardından, giysileri katlayarak veya askıya asarak uygun şekilde saklayabilirsiniz.

Ütüleme işlemi, giysilerin daha düzenli ve profesyonel bir görünüm kazanmasını sağlar. Ancak, farklı kumaş türleri için farklı ütüleme yöntemleri ve sıcaklık ayarları gerekebilir, bu nedenle giysilerin ütü etiketlerini kontrol etmek önemlidir ve uygun ütüleme talimatlarına uyulmalıdır. Ayrıca, güvenlik önlemlerini ihmal etmemek de önemlidir, özellikle sıcak ütü kullanırken yanıkları önlemek için dikkatli olunmalıdır.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	İÇİN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMİ**İŞİN ADI:** ÇAMAŞIRHANE DEPOSU**KAT HİZMETLERİ**
ÇAMAŞIRHANE DEPOSU

Depo Tanımı Depo kelimesi Fransızca *dépôt* kelimesinden dilimize girmiştir. Bu sözcüğün birbirine yakın birkaç tanımını bulmak mümkündür. Bir malın saklandığı ve çokça bulunduğu yere depo denilir. Ayrıca korunmak, saklanmak veya gerektiğinde kullanılmak için bir şeyin konulduğu yere de depo adı verilir.

Çamaşır Deposunun Genel Özellikleri Çamaşır depoları iyi aydınlatılmış olmalıdır.

- Çamaşırların kuru ve değişmez ısıda saklanabilmesi için, iyi ısıtılmış olmalıdır.
- Kuruolmalı ve iyi havalandırma tertibatı ile donatılmış olmalıdır.
- Kolaytemizlenip silinebilecek özellikte olmalıdır.
- Herrafın önünde, raf içinde yer alan çamaşırın özelliğini belirtir bir etiket vardır.
- Masa örtüsü, çarşaf ve benzeri ağır ve çok kullanılan eşyalar bel hizasındaki raflara yerleştirilmiş olmalıdır.
- Yastıklı, peçete, havlu gibi hafif eşyalar alt veya üst raflara yerleştirilmiştir.
- Çamaşır deposunda çamaşırların alınıp verilmesi için 1-2 uzun masa bulunur.
- Tavanıbasık değildir. Geniş ve ferah alana sahiptir.
- Depo, çalışan personelin hareket kabiliyetini sınırlayıcı herhangi bir etmen içermez ve yeterince geniştir.
- Mevsimlik kullanılan eşyalar deponun girişine ve mal aktarımına en uzak yerlere istiflenmelidir.

Mevsimlik veya uzun süreli depolanacak eşya ve malzemelerin üzerleri örtülmelidir. Aynı zamanda bu eşya ve malzemeler uygun koruma paketlerinin veya kılıflarının içinde olmalıdır.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI: ÇAMAŞIRHANE İŞLEMİ**İŞİN ADI:** KURU TEMİZLEME İŞLEMLERİ**KAT HİZMETLERİ**
KURU TEMİZLEME İŞLEMLERİ**Kuru Temizlemenin Tanımı**

Her kumaşın elde edildiği lif özelliğine göre temizleme tekniği vardır. Yıkabilen kumaşlarda en kolay temizleme tekniği sabun, deterjan ve su gibi maddelerle uygulanan yıkama işlemidir. Yün ve ipekli kumaşlardan yapılmış eşyaların temizliği özel ilaçlarla itina ile yapılmalıdır. Çünkü bu eşyalardan yün ihtiva edenler sıcak su ve sabundan etkilenmekte, eski güzelliğini kaybetmekte ve beden ölçüsünde değişme olmaktadır. İpekten yapılmış olanlar ise dokuma apresini, rengini ve parlaklığını yıkama sırasında kaybederek eşya, kullanılamaz duruma gelmektedir. Ayrıca bu kumaşlar diğerlerine göre daha pahalıdır. Yıkamaya elverişli olmayan nazik ve pahalı kumaşların uzun ömürlü olması için kumaşların apre, renk ve kalitesini bozmayan kimyasal maddelerle özel makinalar kullanarak temizleme işlem ve tekniğine “ kuru temizleme” denir.

Kuru Temizleme Yapılacak Kumaş Çesitleri ve Özellikleri

Polyester, polyester licra, akrilik, pamuk akrilik, polyester viskon, pamuk, keten, viskon keten, viskon keten licra, straygarn, yün poplin gabardin, twist gabardin , canvas, ribbs, ribbstop, corduroy, satın, herrindbon, fantasy cotton pes mix , polyester viskon licra, pamuk polyester, cotton elasten, denim, kadife, keten linen.



Cotton 41%Keten 59%, Cotton
34%Keten 66%



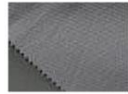
Süprem



Viscose 45% Ramie 55%,
Viscose 47% Ramie 53%,
Viscose 49% Ramie 51%,
Viscose 43% Ramie 57%,
Viscose 45% Ramie 55%



Süprem



Ürün ismi/Product Name::
Combed Cotton twill
Karışım/specific.: Cotton
100%



Süprem

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Resmi yazı çeşitleri nelerdir?	90	
00.00.0000	Personel ile ilgili yazılar nelerdir?	90	
00.00.0000	İş mektuplarının kurallarını açıklayınız.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:	TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	İŞİN ADI:	RESMİ YAZI ÇEŞİTLERİ						
KAT HİZMETLERİ RESMİ YAZI ÇEŞİTLERİ									
Resmi yazı, iş veya kurumsal ortamlarda kullanılan, belirli bir format ve içeriğe sahip olan yazı türleridir. Başlıca resmi yazı çeşitleri aşağıda listelenmiştir:									
İş Teklif Mektubu: Bir firmanın başka bir firmaya veya bireye bir ürün veya hizmet teklif etmek amacıyla yazılan mektuptur. Teklifin ayrıntılarını, fiyatları, süreleri ve diğer önemli bilgileri içerir.									
İş Başvuru Mektubu: Bir kişinin iş başvurusunu yaparken kullanılan resmi bir mektuptur. Kişinin kendini ve niteliklerini anlatarak iş başvurusunu yapar ve işverenin dikkatini çekmeye çalışır.									
Şikayet Mektubu: Bir ürün, hizmet veya bir durumla ilgili memnuniyetsizliği ifade etmek için yazılan resmi bir mektuptur. Şikayetin ayrıntılarını, talepleri ve beklentileri içerir.									
Cevap Mektubu: Bir başvuru, teklif veya şikayet mektubuna verilen resmi bir yanittir. Yanıtlanan mektuba uygun bir şekilde ayrıntıları ve cevapları içerir.									
Teşekkür Mektubu: Bir kişinin veya firmanın başka bir kişiye veya kuruluşa minnettarlığını ifade etmek için yazılan resmi bir mektuptur. Teşekkür edilen konuyu ve duygularını içerir.									
Yetki Mektubu: Bir kişinin başka bir kişiye belirli bir yetkiyi vermek amacıyla yazdığı resmi bir mektuptur. Yetkilendirilen kişinin görevleri, yetki süresi ve sınırları gibi ayrıntıları içerir.									
Davet Mektubu: Bir organizasyon, etkinlik veya toplantıya katılım için bir kişiyi davet etmek amacıyla yazılan resmi bir mektuptur. Davetin tarihi, yeri, zamanı, etkinlik ayrıntıları ve RSVP bilgileri gibi ayrıntıları içerir.									
Protokol Mektubu: Bir kurumun başka bir kuruma veya devlete resmi olarak hitap etmek için yazdığı mektuptur. Diplomatik veya resmi ilişkileri düzenlemek amacıyla kullanılır ve belirli bir protokol ve etik kurallarına uygun olarak yazılır.									
Bu, yaygın olarak kullanılan resmi yazı çeşitlerinden sadece birkaçıdır. Her resmi mektubun kendi formatı, dil tonu ve içeriği bulunmaktadır ve resmi bir dil kullanımı gerektirmektedir.									
		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME						
		Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen						90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN							

DERSİN ADI:	TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	İŞİN ADI: PERSONELLE İLGİLİ YAZILAR						
KAT HİZMETLERİ PERSONELLE İLGİLİ YAZILAR								
<p>"Turizm Sektöründe Dosyalama ve Arşivleme Personelinin Rolü ve Önemi": Bu yazı, turizm sektöründe dosyalama ve arşivleme personelinin işlevlerini, sorumluluklarını ve sektördeki önemini açıklayabilir. Örneğin, rezervasyon kayıtlarının düzenlenmesi, konuk bilgilerinin saklanması ve güncellenmesi gibi görevlerin vurgulandığı bir içerik olabilir.</p> <p>"Dosyalama ve Arşivleme Süreçlerinde Verimlilik İçin İpuçları": Bu yazı, turizm sektöründe dosyalama ve arşivleme personelinin verimli çalışmasına yardımcı olacak ipuçlarını içerebilir. Örneğin, dosya düzenlemesi, etiketleme sistemleri, dijital arşivleme yöntemleri ve bilgi güvenliği gibi konular ele alınabilir.</p> <p>"Turizm Şirketlerinde Veri Yönetimi ve Arşivleme": Bu yazı, turizm şirketlerinde veri yönetimi ve arşivlemenin önemini vurgulayabilir. Verilerin doğru şekilde saklanması, erişilebilirliğinin sağlanması ve gerektiğinde kullanılabilir olması gibi konuları ele alarak, dosyalama ve arşivleme personelinin bu süreçteki rolünü açıklayabilir.</p> <p>"Dijital Dönüşüm ve Turizmde Arşivleme": Bu yazı, turizm sektöründeki dijital dönüşüm trendlerini ve bu süreçte dosyalama ve arşivleme personelinin rolünü ele alabilir. Elektronik belge yönetimi, bulut tabanlı arşivleme sistemleri ve veri güvenliği gibi konulara odaklanarak, turizm şirketlerinin dijital arşivleme süreçlerini optimize etmelerine yardımcı olabilir.</p> <p>"Dosyalama ve Arşivleme Personelinin Becerileri ve Yetkinlikleri": Bu yazı, turizm sektöründe dosyalama ve arşivleme personeli için önemli becerileri ve yetkinlikleri ele alabilir. Örneğin, organize olma, detaylara dikkat etme, iletişim becerileri ve teknoloji kullanımı gibi konuları vurgulayarak, bu alanda çalışmak isteyenlere rehberlik edebilir</p>								
İŞ BİTİRME			DEĞERLENDİRME					
Tarihi: Saati:		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	İÇİN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	İŞİN ADI:	İŞ MEKTUPLARI VE KURALLARI					
<p>KAT HİZMETLERİ İŞ MEKTUPLARI VE KURALLARI</p> <p>İş mektupları, kurumsal ortamlarda kullanılan resmi yazı türleridir ve belirli kurallara uymaları gerekmektedir. İş mektuplarının genel kuralları aşağıda açıklanmıştır:</p> <p>Mektup Başlığı: Mektubun başında, mektubun türünü ve içeriğini belirten bir başlık yer almalıdır. Örneğin, "İş Teklif Mektubu", "Şikayet Mektubu", "Teşekkür Mektubu" gibi başlıklar kullanılabilir.</p> <p>Kurumsal Mektup Formatı: İş mektupları, kurumsal bir formatı takip etmelidir. Bunlar genellikle, firma veya kurumun logosu, resmi adresi, tarih, alıcı adresi, saygı ifadesi, hitap, mektup gövdesi ve imza gibi bölümleri içermelidir.</p> <p>Tarih: Mektubun yazıldığı tarih, mektubun üst sol köşesine yerleştirilmelidir. Tarih, gün, ay ve yıl olarak tam olarak belirtilmelidir.</p> <p>Alıcı Adresi: Mektubun gönderildiği kişi veya kurumun adı, unvanı, adresi gibi bilgiler, mektubun hemen altında sol tarafa yazılmalıdır.</p> <p>Saygı İfadesi ve Hitap: Mektup, uygun bir saygı ifadesi (örneğin "Sayın", "Değerli") ve alıcının adı veya unvanı ile başlayan bir hitap ile başlamalıdır. Hitap, alıcının unvanına, pozisyonuna ve ilişkiye bağlı olarak uygun bir şekilde seçilmelidir.</p> <p>Mektup Gövdesi: Mektup gövdesi, mektubun ana kısmını oluşturur ve genellikle paragraflar halinde düzenlenmiştir. Mektup gövdesinde net, anlaşılır ve doğru bir dil kullanılmalıdır. İş mektupları, net bir dil ve profesyonel bir ton kullanarak, konunun ayrıntılarını ve gerektiğinde destekleyici bilgileri içermelidir.</p> <p>Sonuç ve Talepler: İş mektupları, genellikle sonuç ve talepleri içerir. Mektubun sonunda, talepler veya beklentiler net bir şekilde ifade edilmeli ve gerektiğinde takip edilecek adımlar belirtilmelidir.</p> <p>İmza: Mektup, gönderenin adı ve imzası ile sona ermelidir. İmza, mektubun altında, gönderenin unvanı veya imza hattı gibi uygun bir yere yerleştirilmelidir.</p>								
İŞ BİTİRME			DEĞERLENDİRME					
Tarihi: Saati:		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:TURİZMDE DOSYALAMA
VE ARŞİVLEME**İŞİN ADI:** İŞ MEKTUPLARI VE KURALLARI**KAT HİZMETLERİ****İŞ MEKTUPLARI VE KURALLARI**

Ekler: Eğer mektuba ekler eklenmişse, bu ekler mektubun sonunda belirtilmelidir. Ekler, mektuptaki konuyla ilgili ayrıntıları içeren belgelerdir ve mektupta yer almayan bilgileri içerirler.

Dil ve Ton: İş mektupları, resmi ve profesyonel bir dil kullanılmalıdır. Yazım ve dil hatalarından kaçınılmalı, cümleler açık ve anlaşılır olmalıdır. Mektup, duygusal bir dil veya ton kullanmak yerine, net ve resmi bir üslup benimsemelidir.

Uygunluk ve Höşgörü: İş mektupları, uygun bir dil kullanılmalı ve saygılı bir üslup benimsemelidir. Herhangi bir olumsuz durumu ifade ederken dikkatli ve özenli olunmalı, kaba veya tahrik edici ifadelerden kaçınılmalıdır. Alıcının duygularına ve hassasiyetine saygı gösterilmelidir.

Doğru ve Tam Bilgi: İş mektupları, doğru ve tam bilgiler içermelidir. Yanlış veya eksik bilgiler, mektubun güvenilirliğini ve etkisini azaltabilir. Mektup, gerçekçi ve doğru bilgilerle desteklenmelidir.

Kısa ve Öz: İş mektupları, gereksiz tekrarlar ve uzun cümlelerden kaçınarak kısa ve öz olmalıdır. Anlatılan konu net ve açık bir şekilde ifade edilmeli, gereksiz ayrıntılara girilmemelidir.

Düzenli Format ve Yazım: İş mektupları, düzenli bir format ve yazım kurallarına uygun olarak yazılmalıdır. Başlıklar, paragraflar, boşluklar, noktalama işaretleri gibi yazım ve format kurallarına dikkat edilmelidir.

Gözden Geçirme: İş mektupları, yazıldıktan sonra mutlaka gözden geçirilmeli ve hatalar düzeltilmelidir. Dil, yazım ve format hatalarını kontrol etmek için mektup dikkatlice okunmalıdır.

Yukarıdaki kurallar, genel olarak iş mektuplarının uyması gereken kurallardır. Ancak, mektubun türüne, alıcının ilişkisine ve mektubun amacına bağlı olarak farklı kurallar ve gereksinimler olabilir. Her durumda, resmi ve profesyonel bir üslup benimsemek, doğru ve tam bilgiler sağlamak, uygun bir dil kullanmak ve gönderenin imzasını eklemek önemlidir.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	İÇİN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	İŞİN ADI:	İŞ MEKTUPLARI VE KURALLARI					
KAT HİZMETLERİ İŞ MEKTUPLARI VE KURALLARI [Logo] [Şirket Adı] Dosyalama ve Arşivleme Raporu Rapor Numarası: [Numara] Rapor Tarihi: [Tarih] İçindekiler: Giriş 1.1. Raporun Amacı 1.2. Kapsam 1.3. Tanımlar Kurum Yapısı 2.1. Organizasyon Şeması 2.2. Sorumluluk ve Yetki Alanları 2.3. İletişim ve İşbirliği Dosyalama ve Arşivleme Süreçleri 3.1. Dosya Oluşturma ve Düzenleme 3.2. Dosya Etiketleme ve Sınıflandırma 3.3. Dosya Saklama ve Arşivleme 3.4. Dosya Güncelleme ve Arşivden Çıkarma 3.5. Dijital Arşivleme Süreci İç Kontrol ve Güvenlik 4.1. Veri Güvenliği ve Erişim Kontrolü 4.2. Veri Yedekleme ve Kurtarma 4.3. Veri İmha ve Gizlilik Teknolojik Altyapı 5.1. Donanım ve Yazılım İhtiyaçları 5.2. Arşivleme Sistemi Seçimi ve Uygulama 5.3. Teknolojik Güncelleme ve İyileştirme Eğitim ve İyileştirme 6.1. Personel Eğitimi ve Yetkinlik Geliştirme 6.2. İyileştirme Önerileri ve Aksiyon Planı Sonuç ve Öneriler 7.1. Başarılar ve İyileştirmeler 7.2. Öneriler ve Uygulanacak Aksiyonlar Giriş 1.1. Raporun Amacı: Bu raporun amacı, [Şirket Adı]'nın dosyalama ve arşivleme süreçlerini değerlendirmek, kurum yapısını tanımlamak ve iyileştirme önerileri sunmaktır. 1.2. Kapsam: Bu rapor, [Şirket Adı]'nın dosyalama ve arşivleme departmanının faaliyetlerini kapsamaktadır. Dosyalama süreçlerinden başlayarak, iç kontrol ve güvenlik önlemlerini, teknolojik altyapıyı ve personel eğitimini içermektedir. 1.3. Tanımlar: Raporda kullanılan bazı terimler şunlardır: Dosyalama: Belgelerin düzenlenmesi, etiketlenmesi ve saklanması süreci. Arşivleme: Kullanılmayan veya önemli belgelerin uzun süreli saklanması süreci. Dijital Arşivleme: Belgelerin elektronik ortamda saklanması ve yönetimi. İç Kontrol: Kurum içinde veri güvenliği ve erişim kontrolünün sağlanması. Teknolojik Altyapı: Donanım, yazılım ve ağ altyapısı gibi teknolojik bileşenlerin toplamı. Kurum Yapısı 2.1. Organizasyon Şeması: [Şirket Adı]'nın dosyalama ve arşivleme departmanı aşağıdaki organizasyon şemasıyla yönetilmektedir: [Organizasyon Şeması Görseli]								
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
Tarihi: Saati: / /		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Kurum yapısına uygun rapor hazırlayınız.	90	
00.00.0000	Dosyalama sistemi hakkında bilgi veriniz.	90	
00.00.0000	Arşivleme sistemi hakkında bilgi veriniz.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI: TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME		İŞİN ADI: RAPOR						
<p>KAT HİZMETLERİ</p> <p>RAPOR</p> <p>Dosya oluşturma, düzenleme ve etiketleme işlemlerinin yapılması. Belgelerin doğru şekilde sınıflandırılması ve saklanması. Dijital arşivleme sisteminin yönetimi ve veri güvenliğinin sağlanması. İlgili departmanlarla işbirliği yaparak dosyalama süreçlerinin iyileştirilmesi.</p> <p>2.3. İletişim ve İşbirliği: Dosyalama ve arşivleme departmanı, diğer departmanlarla sıkı bir iletişim ve işbirliği içinde çalışmaktadır. Departmanlar arasında düzenli toplantılar, bilgi paylaşımı ve koordinasyon sağlanmaktadır.</p> <p>Dosyalama ve Arşivleme Süreçleri</p> <p>3.1. Dosya Oluşturma ve Düzenleme: Dosyalama departmanı, gelen belgeleri doğru şekilde sınıflandırır, etiketler ve dosyalama sistemine kaydeder. Belgeler, içeriklerine göre kategorize edilir ve gerekli metaveriler eklenir.</p> <p>3.2. Dosya Etiketleme ve Sınıflandırma: Dosyalama departmanı, belgelerin hızlı ve kolay erişimini sağlamak için etiketleme ve sınıflandırma sistemlerini kullanır. Belgeler, ilgili kategori ve alt kategorilere göre etiketlenir ve saklanır.</p> <p>3.3. Dosya Saklama ve Arşivleme: Dosyalama departmanı, kullanılmayan veya önemli belgelerin uygun şekilde saklanmasını sağlar. Fiziksel dosyalar uygun arşivleme yöntemleriyle korunurken, dijital belgeler güvenli bir şekilde depolanır.</p> <p>3.4. Dosya Güncelleme ve Arşivden Çıkarma: Dosyalama departmanı, belgelerin güncel tutulmasını ve gerektiğinde arşivden çıkarılmasını sağlar. Dosyaların güncel tutulması ve arşivden çıkarılması için belirli bir süre takip edilir ve ilgili süreçler uygulanır.</p> <p>3.5. Dijital Arşivleme Süreci: Dosyalama departmanı, dijital arşivleme sürecini yönetir. Bu süreçte, belgeler taranır, elektronik ortama aktarılır ve uygun şekilde sınıflandırılır. Dijital arşivleme sistemi, veri güvenliği önlemleriyle desteklenir.</p> <p>3.5. Dijital Arşivleme Süreci: Dosyalama departmanı, dijital arşivleme sürecini yönetir. Bu süreçte, belgeler taranır, elektronik ortama aktarılır ve uygun şekilde sınıflandırılır. Dijital arşivleme sistemi, veri güvenliği önlemleriyle desteklenir.</p> <p>İç Kontrol ve Güvenlik</p> <p>4.1. Veri Güvenliği ve Erişim Kontrolü: Dosyalama departmanı, veri güvenliği ve erişim kontrolü önlemlerini uygular. Bu önlemler, yetkisiz erişimi önlemek, veri bütünlüğünü sağlamak ve hassas bilgilerin korunmasını içerir.</p>								
İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
Tarihi: Saati: / /		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE DOSYALAMA VE ARŞİVLEME	İŞİN ADI:	RAPOR								
KAT HİZMETLERİ											
RAPOR											
4.2. Veri Yedekleme ve Kurtarma: Dosyalama departmanı, belgelerin yedeklenmesi ve gerektiğinde kurtarılmasını sağlar. Veri yedekleme süreçleri düzenli olarak uygulanır ve yedekler güvenli bir şekilde saklanır.											
4.3. Veri İmha ve Gizlilik: Dosyalama departmanı, gereksiz veya süresi dolmuş belgelerin güvenli bir şekilde imha edilmesini sağlar.											
Teknolojik Altyapı											
5.1. Donanım ve Yazılım İhtiyaçları: Dosyalama departmanı, dosyalama ve arşivleme süreçleri için gerekli donanım ve yazılımları kullanır. Bu, bilgisayarlar, tarayıcılar, yazıcılar, arşivleme sistemleri, veri depolama cihazları ve diğer teknolojik bileşenleri içerir.											
5.2. Arşivleme Sistemi Seçimi ve Uygulama: Dosyalama departmanı, uygun arşivleme sistemi seçimini yapar ve bu sistemleri uygular. Arşivleme sistemi, dosyaların düzenlenmesi, sınıflandırılması, saklanması ve erişilmesini kolaylaştıran özelliklere sahip olmalıdır.											
5.3. Teknolojik Güncelleme ve İyileştirme: Dosyalama departmanı, teknolojik altyapıyı düzenli olarak günceller ve iyileştirme süreçlerini takip eder. Yeni teknolojileri araştırır, teknik trendleri izler ve verimliliği artırmak için teknolojik iyileştirmeleri uygular.											
Eğitim ve İyileştirme											
6.1. Personel Eğitimi ve Yetkinlik Geliştirme: Dosyalama departmanı, personelin dosyalama ve arşivleme süreçlerinde yeterli bilgi ve beceriye sahip olmasını sağlar. Personel eğitim programları düzenlenir, yeni personel yönlendirilir ve sürekli olarak yetkinlik geliştirme faaliyetleri yapılır.											
6.2. İyileştirme Önerileri ve Aksiyon Planı: Dosyalama departmanı, süreçlerin ve performansın iyileştirilmesi için öneriler sunar. Bu öneriler, verimlilik, güvenlik, maliyet etkinliği ve kullanıcı deneyimi gibi faktörleri dikkate alır. İyileştirme önerileriyle birlikte aksiyon planları oluşturulur ve ilgili paydaşlarla paylaşılır.											
Sonuç ve Öneriler											
7.1. Başarılar ve İyileştirmeler: Dosyalama departmanının başarıları ve gerçekleştirdiği iyileştirmeler değerlendirilir. Bu bölümde, kurumun dosyalama ve arşivleme süreçlerinde elde edilen başarılar ve iyileştirmeler belirtilir.											
7.2. Öneriler ve Uygulanacak Aksiyonlar: Dosyalama departmanı, rapor sonucunda çıkan önerileri sunar. Bu öneriler, süreçlerin daha da geliştirilmesi, veri güvenliğinin artırılması, maliyet etkinliğinin sağlanması ve kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi gibi konuları kapsar. Her bir öneri için uygulanacak aksiyonlar belirtilir ve takip edilecek yol haritası çizilir.											
		İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME							
		Tarihi: Saati:		Değerlendirmeye Esas Kriterler		HAZ. ÇAL	ÖN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat		Kullanılan Süre Saat		Değerlendirmeye Esas Puan						Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika	 Dakika		Takdir Edilen						90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası		USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası			KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:TURİZMDE DOSYALAMA
VE ARŞİVLEME**İŞİN ADI:** DOSYALAMA SİSTEMİ**KAT HİZMETLERİ**
DOSYALAMA SİSTEMLERİ

Dosyalama sisteminde amaç; birbiriyle ilgili belgelerin bir arada bulunmasını, aranan belge ve dosyanın en süratli biçimde bulunup isteyene sunulmasını sağlayacak bir düzen kurmak olmalıdır. Ayrıca dosyalama sistemi kurulurken getirilecek sistemin, dosyaların arşive geçici transferi için de esas ve kolaylık sağlayıcı türde bir düzenlemeye sahip olması önemle göz önünde tutulmalıdır. Yazışma dosyaları değişik sistemlerde dosyalanabilir. Bunların en çok uygulananları aşağıda açıklanmıştır.

- Alfabetik Dosyalama
- Kronolojik Dosyalama
- Bölgesel Dosyalama
- Numaralı Dosyalama
- Konu Esasına Göre Dosyalama
- Karma Dosyalama
- Sanal Dosyalama

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Dosyalamada kullanılan evrak çeşitlerini sıralayınız.	➤ Kurumun dosyalama da kullandığı evrakları ve çeşitlerini inceleyiniz
➤ Dosyalamanın sekretere kazandırdıklarını sıralayınız.	➤ Dosyalamanın sekreter açısından önemini dikkatle okuyarak, okulunuz bürosunda çalışan memurlara katkılarını izleyiniz..
➤ Dosyalamanın kuruma kazandırdıklarını sıralayınız.	➤ Okulunuzdaki dosyalama sisteminin inceleyiniz. Okulunuzda nasıl işlediğini inceleyiniz.
➤ Dosyalamanın özelliklerini sıralayınız.	➤ Okulunuzun dosyalama sistemi, özellikleri taşıyor mu inceleyiniz.
➤ Dosyalamanın aşamalarını sıralayınız.	➤ Okulunuzda dosyalama işini yapan memuru aşamalar da gözlemleyiniz.

İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:TURİZMDE DOSYALAMA
VE ARŞİVLEME**İŞİN ADI:** ARŞİVLEME SİSTEMİ**KAT HİZMETLERİ**
ARŞİVLEME SİSTEMİ

Arşiv Tanımı Arşiv, Kurumların, gerçek ya da tüzel kişilerin faaliyetleri sonucu oluşan dokümanlara bakan kurumlar ve bunları barındıran yerlerdir. Bir başka tanımla arşiv, bireylerin veya kuruluşların faaliyetleri esnasında ürettikleri her türlü yasal hak ve ödevlerini koruyan ve ispatlayan belge ve bilgidir. Arşivist, arşiv çalışmalarını düzenleyen, yöneten ya da yürüten ve arşiv konusunda özel eğitim görmüş bulunan uzman kişidir. Arşivistlere “geçmişin koruyucusu, geleceğin kurucusu” gözü ile de bakılmaktadır.

Arşiv Sisteminin Önemi ve Süreci Arşivlemenin bir sistem çerçevesinde yürütülmesi için, öncelikle arşivleme yeri tespit edilmelidir. Arşiv odalarının atmosfer koşullarının arşivdeki dokümanların korunmasına elverişli olması gerekir. Arşiv yerinin tespit edilmesinden sonra ikinci aşama, arşiv malzemelerini temin etmektir. Arşivlemede kullanılan malzeme, raflar ve çeşitli dolaplar temin edilirken, arşiv dokümanlarını ve diğer tüm arşiv malzemelerini uzun süre bozulmadan koruyacak yeterlilikte olmasına dikkat edilmelidir.

Arşivlemede öncelikle hangi belgelerin, diğer bir deyişle, hangi dosyaların arşivleneceği kararlaştırılır. Tasnif işlemi, varsa ilgili yönetmelik hükümlerine göre, yoksa işletme içinden konu ile ilgili kişilerden oluşan bir komisyonun vereceği karar doğrultusunda yapılır. Büyük kurumlarda evrak ve arşiv yönetimi ile görevli bir kişi bulundurulmalıdır. Söz konusu kişi, belge ve dosyaları sınıflandırır, saklama sürelerini saptar ve aktif dosyalardan arşive yapılacak aktarmaları denetler. Denetimde dosyaların içindeki belgelerin tam olup olmadığı araştırılır. Eğer ödünç alıp, iade edilmeyen belge veya dosya varsa, ilgili yerden geri alınır. Dosyalar ve içerikleri hakkında bilgi veren indekslerin düzenli olması sağlanır.

İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Toplumsal düzen kuralları nelerdir?	90	
00.00.0000	Anayasal hak ve sorumluluklar nelerdir?	90	
00.00.0000	Turizmi doğrudan ilgilendiren hukuki düzenlemeler nelerdir?	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

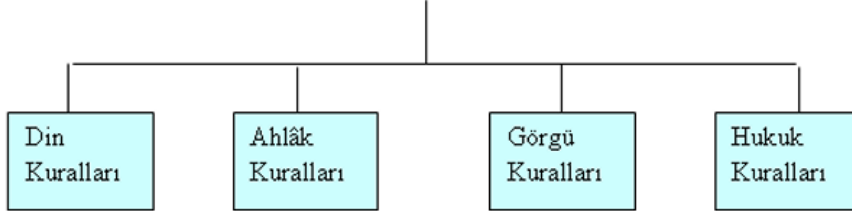
DERSİN ADI:**TURİZMDE
ÇALIŞMA HAYATI****İŞİN ADI: TOPLUMSAL DÜZEN KURALLARI****KAT HİZMETLERİ
TOPLUMSAL DÜZEN KURALLARI****Toplumsal Düzen Kuralları**

İnsanlar toplu olarak yaşarlar. Toplum halinde yaşayan insanların, toplum içinde uymaları gereken kurallara "Toplumsal düzen kuralları" denir. Toplum düzenini sağlayan kurallar insanların toplum içerisinde uymaları gereken bir takım emir ya da yasakları kapsarlar. Emir, insanların uyması gereken kuralları; yasak ise, insanların yapmaktan kaçınması gereken hâlleri gösterir.

Emirlere, "borcunu öde", "herkese saygılı ol", "iyi davran" şeklindeki kurallar örnek verilebilir. Yasaklara ise "yalan söyleme", "suç işleme", "ahlaksızlık yapma" şeklindeki kurallar örnek verilebilir.

Bireyler yapmaları gerekenleri yapmamaları ve yapmamaları gerekenleri de yapmaları halinde yaptırım (müeyyide) denilen toplumsal tepkilerle karşılaşılır. Toplum düzenini sağlayan kurallara uygun davranılmasında yaptırımın büyük bir rolü vardır. İnsanların, manevi yaptırımı olan din, ahlâk, görgü kurallarına uymaları tamamen vicdani sorumluluklarına bırakılmıştır.

Toplum düzenini sağlayan kurallar; din kuralları, ahlâk kuralları, görgü kuralları ve hukuk kurallarıdır. Bu kuralların hepsinin kendine özgü yaptırımları mevcuttur. İnsanların bu kurallara uymaları ise her birinin yaptırım gücüne göre farklılık gösterir.

Toplum Düzenini Sağlayan Kuralları

İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI	İŞİN ADI: TOPLUMSAL DÜZEN KURALLARI						
<p>KAT HİZMETLERİ TOPLUMSAL DÜZEN KURALLARI</p> <p>Toplumsal Düzen Kuralları</p> <p>Toplumsal düzen, bir toplumun üyeleri arasında kabul edilen ve uygulanan kurallar, normlar ve değerler bütünüdür. Toplumsal düzen, toplumun düzenli bir şekilde işlemlerini, bireylerin bir arada yaşamasını ve toplumun hedeflerine ulaşmasını sağlar. Toplumsal düzen kuralları, toplumun istikrarını ve düzenini sağlamak için genellikle aşağıdaki gibi belirlenmiş ve kabul edilmiş normlara ve değerlere dayanır:</p> <p>Yasalar ve düzenlemeler: Bir toplumdaki yasalar ve düzenlemeler, toplumun temel düzenini sağlar. Yasalar, toplumdaki bireylerin davranışlarını düzenler ve belirli eylem ve etkinliklere ilişkin kuralları belirler. Yasaların ihlali durumunda, toplum tarafından belirlenen cezalar uygulanabilir.</p> <p>Etik ve ahlaki değerler: Etik ve ahlaki değerler, toplumun üyeleri arasındaki ilişkileri düzenler. Etik ve ahlaki değerlere uymak, toplumsal düzenin sağlanmasında önemlidir ve genellikle dürüstlük, saygı, adalet ve hoşgörü gibi değerleri içerir.</p> <p>Toplumsal normlar: Toplumsal normlar, toplumun üyeleri arasında kabul edilen ve uygulanan belirli davranış kurallarıdır. Toplumun beklentileri, normlar yoluyla ifade edilir ve toplumun üyeleri bu normlara uymak zorundadır. Örnek olarak, trafik kuralları, sosyal etkileşim kuralları, giyim normları gibi toplumsal normlara örnek verilebilir.</p> <p>Toplumsal sözleşmeler: Toplumsal sözleşmeler, toplumun üyeleri arasında belirli haklar ve sorumluluklar konusunda kabul edilen anlaşmalardır. Toplumsal sözleşmeler, toplumdaki farklı gruplar arasındaki ilişkileri düzenler ve toplumun genel düzenini sağlar. Örnek olarak, anayasa, iş sözleşmeleri, evlilik sözleşmeleri gibi toplumsal sözleşmelere örnek verilebilir.</p>								
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
Tarihi: Saati: / /		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI	İŞİN ADI: TOPLUMSAL DÜZEN KURALLARI						
KAT HİZMETLERİ TOPLUMSAL DÜZEN KURALLARI								
Toplumsal Düzen Kuralları								
<p>Toplumsal roller: Toplumsal roller, toplumun üyelerinin belirli sosyal veya mesleki pozisyonlarda sahip olduğu davranış beklentileridir. Toplumsal roller, toplumdaki düzeni sağlar ve bireylerin toplumsal görevlerini yerine getirmelerini bekler. Örnek olarak, ebeveynlik rolü, öğretmenlik rolü, işverenlik rolü gibi toplumsal rollerle örnek verilebilir.</p> <p>Ekonomik düzenlemeler: Ekonomik düzenlemeler, toplumun ekonomik faaliyetlerini düzenler ve toplumun ekonomik dengesini sağlar. Vergi sistemi, ticaret politikaları, iş düzenlemeleri ve tüketici koruma kuralları gibi ekonomik düzenlemeler, toplumsal düzeni sağlamak için önemlidir.</p> <p>Eğitim ve bilgi paylaşımı: Eğitim ve bilgi paylaşımı, toplumun üyelerine bilgi, eğitim ve beceri sağlayarak toplumsal düzeni destekler. Eğitim sistemi, bilim ve teknoloji politikaları, kütüphane ve bilgi erişimi gibi düzenlemeler, toplumun bilgiye erişimini ve eğitimini düzenler.</p> <p>İnsan hakları: İnsan hakları, toplumun her üyesine eşit ve adil davranma prensibini temel alır. İnsan haklarına saygı, toplumsal düzenin temel bir unsuru olarak kabul edilir ve insanların temel hak ve özgürlüklerini koruyan yasalar ve normlar bulunur.</p> <p>Sosyal adalet: Sosyal adalet, toplumun üyeleri arasındaki adaleti ve eşitliği sağlamayı hedefler. Toplumsal düzen, adil ve eşitlikçi bir toplum yapısını desteklemek için sosyal adalet prensiplerine dayanmalıdır. Sosyal güvenlik politikaları, gelir dağılımı düzenlemeleri ve eşitlikçi fırsatlara erişimi sağlamak gibi düzenlemeler, sosyal adaleti destekler.</p> <p>Toplumsal düzen kuralları, toplumun karmaşıklığına, kültürel değerlerine ve tarihsel bağlarına bağlı olarak farklılık gösterebilir. Bu nedenle, toplumsal düzen kuralları zaman içinde değişebilir ve farklı toplumlarda farklılık gösterebilir.</p>								
		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:**TURİZMDE
ÇALIŞMA HAYATI****İŞİN ADI: ANAYASAL HAK VE SORUMLULUK****KAT HİZMETLERİ****ANAYASAL HAK VE SORUMLULUKLAR**

Anayasal Haklar (Temel Hak ve Hürriyetler): İnsan hakları; dil, din, ırk, cinsiyet, ekonomik ve sosyal durum gibi hiçbir ayırım yapılmaksızın bütün insanların yalnızca insan olmaları nedeniyle sahip oldukları haklardır. Bu haklar bireye devlet tarafından bağışlanmış değildir. Devletin görevi; bu hakları korumak ve güvence altına almaktır.

İnsan hakları kavramı, çok kapsamlıdır. Bütün insanlara tanınması gereken ideal hak ve hürriyetleri de içine alır.

Anayasamız, İnsan haklarını “Temel Haklar ve Ödevler” başlığı altında düzenlemiştir. Anayasamız bir yandan “herkesin kişiliğine bağlı, dokunulmaz, devredilmez, vazgeçilmez, temel hak ve hürriyetlere” sahip olduğunu belirterek özgürlük anlayışını ortaya koymuştur. Diğer yandan ise Anayasamız “kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal, hukuk devleti ve adalet ilkeleri ile bağdaşmayacak şekilde sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmayı, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamayı” devletin görevlerinden sayarak temel haklar ve hürriyetler konusunda özgürle anlayışını benimsemiştir.

Anayasa, Temel Hak ve Hürriyetleri düzenlemiştir. Bunlar: aslında, Temel Hak ve Hürriyetleri, hakların niteliklerine göre, üç grupta “Kişinin hakları ve ödevleri (koruyucu, olumsuz statü hakları)”, “Kişinin hakları ve ödevleri (koruyucu, olumlu statü hakları)”, “siyasal haklar ve ödevleri (katılma, aktif statü hakları)” ve ekonomik haklar ve ödevleri (isteme, olumlu statü hakları)” dir.



İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞ. DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI	İŞİN ADI: ANAYASAL HAK VE SORUMLULUK						
KAT HİZMETLERİ ANAYASAL HAK VE SORUMLULUKLAR								
<p>Anayasal haklar ve sorumluluklar, bir ülkenin anayasasında belirtilen temel haklar ve görevlerdir. Her ülkenin anayasası farklı olabilir, ancak genellikle aşağıdaki anayasal haklar ve sorumluluklar bulunabilir:</p> <p>Anayasal Haklar:</p> <p>Yaşama Hakkı: Her bireyin yaşam hakkı, anayasal bir haktır ve devlet tarafından korunmalıdır.</p> <p>Özgürlükler: Mein, ifade, basın, din, düşünce ve ifade özgürlüğü gibi temel özgürlükler, anayasal olarak güvence altına alınmalıdır.</p> <p>Eşitlik: Herkesin, ırk, cinsiyet, din, etnik köken veya diğer herhangi bir ayrımcılık temelinde eşit ve adil muamele görme hakkı anayasal olarak korunmalıdır.</p> <p>Mülkiyet Hakkı: Bireylerin mülkiyet hakları anayasal olarak korunmalıdır ve mülkiyetin keyfi bir şekilde elinden alınması engellenmelidir.</p> <p>Adil Yargılanma Hakkı: Herkesin, adil ve bağımsız bir yargı süreci hakkı anayasal olarak güvence altına alınmalıdır.</p> <p>Anayasal Sorumluluklar:</p> <p>Yasa ve Düzen: Anayasal olarak, vatandaşların yasa ve düzeni koruma sorumluluğu bulunur ve toplumun güvenliğini sağlamak için yasaları takip etmek ve toplum normlarına uymak beklenir.</p> <p>Vatandaşlık Görevleri: Vatandaşlar, ülkelerine sadakatle hizmet etme, seçimlere katılma, vergi ödeme ve diğer vatandaşlık görevlerini yerine getirme sorumluluğuna sahiptir.</p> <p>Kamu Hizmetine Katılım: Vatandaşlar, toplumun gelişimi için kamu hizmetine katılım sağlama ve toplumun refahını artırmak için aktif bir şekilde katkıda bulunma sorumluluğunu taşırlar.</p> <p>Toplumsal Sorumluluk: Vatandaşlar, çevre koruma, sosyal yardımlaşma, gönüllü çalışma ve toplumda etik değerlere uygun davranma gibi toplumsal sorumluluklarını yerine getirme sorumluluğuna sahip olmalıdır.</p> <p>Her ülkenin anayasasında belirtilen haklar ve sorumluluklar farklılık gösterebilir ve zaman içinde değişebilir. Anayasalar, bir toplumun değerlerini, prensiplerini ve kurumsal yapılarını yansıtan önemli belgelerdir ve vatandaşların haklarını ve sorumluluklarını düzenler. Anayasal haklara saygı gösterilmesi ve anayasal sorumlulukların yerine getirilmesi, bir toplumun düzenli ve adil bir şekilde işlemlerini sağlar. Her bireyin anayasal haklara saygı gösterme ve anayasal sorumlulukları yerine getirme yükümlülüğü bulunmaktadır.</p>								
İŞ BITİRME		DEĞERLENDİRME						
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL	ÖĞN DEĞ	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EGİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI	İŞİN ADI:	TURİZMİ İLGİLENDİREN HUKUKİ DÜZENLEMELER				
KAT HİZMETLERİ TURİZMİ İLGİLENDİREN HUKUKİ DÜZENLEMELER <ul style="list-style-type: none"> Turizm hukuk mevzuatı turizm sektöründe yaşanan gelişmeler ve karşılaşılan sorunlar doğrultusunda gelişmekte olan bir mevzuattır. Turizm hukuku bir çok hukuk mevzuatı gibi kanunlar, yönetmelikler ve Cumhurbaşkanlığı kararnameleri ile düzenlenmektedir. Turizm hukuk mevzuatı kapsamında değerlendirilecek kanun ve yönetmelikler şunlardır; 1618 Sayılı Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu Ve Yönetmeliği; Pasaport Kanunu; Yabancıların Türkiye’de ikamet ve seyahatleri hakkında kanun; Turist rehberliği meslek kanunu; Turizm tesislerinin belgelendirilmesi ve niteliklerine ilişkin yönetmelik. Turizm hukuk mevzuatı kapsamında seyahat acenteleri, turist rehberliği mesleği, pasaport kullanımı ve kişilere göre ayrımı, Türkiye’de seyahat ve ikamet etmek isteyen yabancıların hakları ile turizm hukuk mevzuatı kapsamında Kabul edilen turizm tesis türleri ve bu tesislerin yasal düzeyde belirlenen nitelikleri ele alınmıştır. 1618 Sayılı Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu Ve Yönetmeliği Seyahat Acenteleri Yönetmeliği 5682 Sayılı Pasaport Kanunu 6458 Sayılı Yabancılar Ve Uluslararası Koruma Kanunu 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu 							
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ	SÜRE KU	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

GÜNLÜK İŞ VE İŞLEMLERİ TAKİP FORMU**DERSİN ADI:.....TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI.....**

TARİH	YAPTIRILAN İŞİN ADI	VERİLEN PUAN	USTA ÖĞRETİCİNİN
00.00.0000	Turizmi dolaylı ilgilendiren hukuki düzenlemeler nelerdir?	90	
00.00.0000	Ekonomiyi yazılı ve görsel basın kaynaklarından takip ediniz.	90	
00.00.0000	Pazara yönelik toplumsal ve sosyal olayları takip ediniz.	90	

AÇIKLAMALAR:

- 1) BU FORM ÖĞRENCİNİN İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİ İŞ DOSYASINDA MUHAFAZA EDİLECEKTİR.
- 2) HER DERSTEN 3 İŞ YAPTIRILACAKTIR.
- 3) HER DERS İÇİN 1 ADET OLACAK ŞEKİLDE ÇOĞALTILARAK KULLANILACAKTIR.

DERSİN ADI:	TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI	İŞİN ADI:	TURİZMİ DOLAYLI İLGİLENDİREN HUKUKİ DÜZENLEMELER				
KAT HİZMETLERİ							
TURİZMİ DOLAYLI İLGİLENDİREN HUKUKİ DÜZENLEMELER							
<p>Bu güne kadar, gerek 2634 Sayılı Kanun ve gerekse 1618 Sayılı Kanun'la yapılmış olan düzenlemelerin dışında, konum, konu vb. gibi nedenlerle turizm sektörünü etkileyen diğer yasal düzenlemeler de yapılmıştır. Bu yasal düzenlemeler içinden sadece turizm sektörünü etkileyen bölümler alınarak değerlendirilecektir.</p> <p>Kimlik Bildirme Kanununun Uygulanması ile İlgili Yönetmelik 11.7.1973 tarih ve 14591 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Kimlik Bildirme Kanunu, daha çok Kültür ve Turizm Bakanlığında belge almış konaklama tesislerini ilgilendirmektedir.</p> <p>Milli Parklar Kanunu 2873 sayılı Milli Parklar Kanunu Resmi Gazete'nin 11.8.1983 tarih ve 18132 Sayılı nüshasında yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.</p> <p>Çevre Kanunu Turizm ve çevre arasında yakın bir ilişki olduğu bilinmektedir. Başarılı bir turizm faaliyeti için temiz, düzenli ve sağlıklı bir çevreye gereksinim duyulmakta, bunun yanında, turizmin hızlı temposu, yaratıcı kaynağı çevreyi tahrip edebilmektedir.</p> <p>Kıyı Kanunu 1990 tarih ve 3621 Sayılı Kıyı Kanunu; deniz, tabii ve suni göl ve akarsu kıyılarıyla bu yerlerin etkisinde olan ve devamı niteliğinde bulunan sahil şeritlerinin doğal ve kültürel özelliklerini gözeterek koruma ve toplum yararlanmasına açık, kamu yararına kullanma esaslarını tespit etmek amacıyla düzenlenmiştir.</p> <p>Orman Kanunu Orman arazilerinde turizme yönelik tesislerin gerçekleştirilmesi amacıyla yapılan düzenlemeler önem taşımaktadır. Turizm yatırımlarına ilişkin düzenlemeler, Orman Kanunu'nun 17. ve 115. maddelerinde yapılmıştır.</p> <p>Alkollü Yerlerin İşletilmesiyle İlgili Uygulamalar (Açılması İzne Bağlı Yerlere Uygulanacak Esaslara Dair Yönetmelik) Bakanlar Kurulunun 30.12.1999 tarih ve 23922 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Kararı ile yürürlüğe giren Yönetmelik'le, içkili yer bölgelerinin belirlenmesiyle bu bölgelerde açılacak her türlü alkollü içki satışı yapılacak içkili yerlere verilecek izinlerde ve bu yerlerin açılma ve faaliyetlerinde göz önünde bulundurulması ve uyulması gerekli esas ve usullerle yapılması gerekli iş ve işlemler düzenlenmiştir.</p>							
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati:	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖN DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90 DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN					

DERSİN ADI:**TURİZMDE
ÇALIŞMA HAYATI****İŞİN ADI: EKONOMİ****KAT HİZMETLERİ
EKONOMİ**

İnsanların yaşamak ve yaşamlarını devam ettirmek için bazı ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçlarını karşılayabilmek için mal ve hizmet tüketimi yaparlar. İhtiyaç duyduğumuz şeyler hem çok hem de çeşitlidir. İnsanların satın almak istedikleriyle, satın alma güçleri arasındaki fark, ekonominin uğraştığı başlıca konulardandır. Bu fark ya az istekte bulunmakla ya da üretimi artırmakla kapatılır.

Kişinin fiziksel ve ruhsal olarak eksiklik duyduğu şeyleri ihtiyaç olarak tanımlayabiliriz.

İnsan ihtiyaçlarının doğrudan doğruya giderilmesi için mal ve hizmetlerin kullanılmasına tüketim denir.

Üretim, tüketim, paylaşım, paylaşım biçimleri ekonominin ilgilendiği konulardır. Bunun yanı sıra ekonomi işsizlik, enflasyon, büyüme ve uluslararası para krizleri gibi geleneksel konularla ilgilidir. Ekonomi bilimi, sınırlı kaynakların mal ve hizmet üretiminde kullanılmaları ile ilgili temel sorulara cevap arar.

Ekonominin Amaçları

Ekonomi biliminin amacı, ele aldığı alanda meydana gelen olaylarla ilgili neden sonuç ilişkilerini bulmak ve bilimsel kurallar hâlinde ortaya koymaktır. Ekonomi bilimi incelemelerini yaparken kişisel ihtiyaçların karşılanmasını, toplumun en küçük birlikteliği olan ailenin ekonomideki yerini, kâr elde etmek amacıyla kurulan işletmelerin zarar etmemesini, ülkenin de ekonomik olarak güçlü bir ülke olmasını amaçlar.



		İŞ BİTİRME	DEĞERLENDİRME					
	Tarihi: Saati: / /	Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						

DERSİN ADI:	TURİZMDE ÇALIŞMA HAYATI	İŞİN ADI:	PAZARA YÖNELİK OLAYLAR					
KAT HİZMETLERİ PAZARA YÖNELİK OLAYLAR								
TÜKETİCİ DAVRANIŞLARINI ETKİLEYEN SOSYAL VE PSİKOLOJİK FAKTÖRLER								
<p>Tüketicilerin davranışlarını ve satın alma kararlarını kültürel, sosyal, kişisel ve psikolojik birçok faktör etkilemektedir. Bu faktörlerin çoğunu kontrol etmek zordur. Ancak bunların bilinmesi tüketicilerin istek, ihtiyaç ve davranışlarını öğrenmede etkili olmaktadır. Tüketicilerin davranışlarını etkileyen faktörleri şu şekilde gruplandırabiliriz.</p> <p>Kültürel Faktörler: Tüketici davranışlarını etkileyen faktörler; kültür, alt kültür ve sosyal sınıf olmak üzere üç bölüm altında incelenmektedir.</p> <p>Kültür: İnsanların isteklerini ve ihtiyaçlarını belirleyen en önemli faktörlerden birisi kültürdür.</p> <p>Alt kültür: Farklı toplumlarda farklı kültürlere rastlanabildiği gibi, aynı toplumun farklı gruplarında da farklılaşmış kültürlerden söz edilebilir.</p> <p>Sosyal sınıf: Toplumlar değişik yapıdaki sosyal grup ve tabakalardan oluşur.</p> <p>Sosyal Faktörler: Referans grupları, aile, roller ve statüler; tüketici davranışlarını etkileyen sosyal faktörlerdir.</p> <p>Kişisel Faktörler: Tüketicilerin davranışlarını etkileyen kişisel faktörler; yaş ve yaşam dönemleri, meslek ve ekonomik durum, yaşam tarzı ve kişilik olarak gruplandırılmaktadır.</p> <p>Psikolojik Faktörler: Bireylerin güdeleri, algıları, öğrenme şekilleri, inanç ve tutumları, onların satın alma davranışlarını etkileyen psikolojik faktörlerdir.</p>								
İŞ BİTİRME		DEĞERLENDİRME						
Tarihi: Saati: / /		Değerlendirmeye Esas Kriterler	HAZ. ÇAL.	ÖĞ. DEĞ.	TEM DÜZ.	SÜRE KU.	Toplam Puan	
Verilen Süre Saat	Kullanılan Süre Saat	Değerlendirmeye Esas Puan					Rakam ile	Yazı ile
..... Dakika Dakika	Takdir Edilen					90	DOKSAN
ÖĞRENCİNİN Adı Soyadı-İmzası	USTA ÖĞRETİCİ/EĞİTİCİ PERSONELİN Adı Soyadı-İmzası	KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN						