



*This project is funded
by the European Union*



Curriculum Development in Vocational Education and Training Schools

Publication Reference: EuropeAid/140130/DH/SER/CY

Contract Number: Service Contract No. 2019/413-991

Annex 5: Curriculum Package - Front Office

May 2022



The content of this document is the sole responsibility of the NIRAS IC sp. z o.o. and can in no way be taken to reflect the views of the European Union

1.GENEL KOŞULLAR	4
1.1. ARKAPLAN	4
1.2. PROGRAMIN HEDEFİ.....	4
1.3. PROGRAMIN AMACI	5
2. BAŞVURU SAHİPLERİ/ADAYLAR İÇİN ŞARTLAR, ÖĞRETİM/EĞİTİM SÜRECİNİN ŞEKLİ VE SÜRESİ.....	5
2.1. ASGARI YAŞ GEREKLİLİKLERİ/GİRİŞ KOŞULLARI.....	5
2.2. GİRİŞ SEVİYESİ EĞİTİM GEREKLİLİKLERİ, EĞİTİM ŞEKİLLERİ VE SÜRESİ.....	5
3. MESLEK OKULLARI EĞİTİM PLANI / DERSLERİN YAPISI VE İÇERİĞİ	6
3.1. GENEL KOŞULLAR.....	6
3.2 ÖĞRETİM PROGRAMININ İÇERİĞİNE İLİŞKİN GEREKSİNİMLER.....	6
3.2.1. ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI	7
3.2.2. ANAHTAR YETERLİLİKLER VE YEŞİL BECERİLER İÇİN GEREKLİLİKLER	8
3.2.3. ANAHTAR YETERLİLİKLER MATRİSİ VE YEŞİL BECERİ KAPSAMI	9
3.2.4. ANAHTAR YETERLİLİKLER VE YEŞİL BECERİ MATRİSİ.....	10
3.2.5. ÖĞRETİM PLANINDAKİ MODÜLLERLE İLİŞKİLİ ÖĞRENME KAZANIMLARININ BELİRLENMESİ	11
3.2.6 DERS VE MODÜLLERİ ÇERÇEVESİNDE BELİRLENMİŞ OLAN ÖĞRENME GEREKSİNİM VE KAZANIMLARINI KARŞILAYAN İLGİLİ BİLGİ, BECERİ VE YETERLİLİKLERİN TANIMI	16
4. 'ORTAOKULLAR İLE ORTAÖĞRETİM KURUMLARI SINIF GEÇME SINAV TÜZÜĞÜ'NE VE 'İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMASI' GENELGESİ'NE GÖRE ÖĞRENCİLERİN BAŞARILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	24
5. ALTYAPI İLE İLGİLİ GEREKSİNİMLER	27
5.1 TEORİK EĞİTİM İÇİN EĞİTİM ODALARI	27
5.2. EĞİTİM ATÖLYESİ / LABORATUVAR.....	27

1. GENEL KOŞULLAR

1.1. ARKAPLAN

Ön Büro Görevlisi Seviye 4 mesleki niteliğin kazanımına yönelik Temel Mesleki Eğitim ve Öğretim (IVET) düzeyindeki Mesleki Öğretim ve Eğitim program çerçevesi aşağıdaki yerel mevzuat temelinde hazırlanmıştır:

- 17/1986 sayılı MİLLİ EĞİTİM YASASI
- 69/1989 sayılı MESLEKİ TEKNİK ÖĞRETİM DAİRESİ (KURULUŞ, GÖREV VE ÇALIŞMA ESASLARI) YASASI
- 28/1988 sayılı ÇIRAKLIK VE MESLEK EĞİTİMİ YASASI
- 50/ 1989 sayılı GENEL ORTAÖĞRETİM DAİRESİ (KURULUŞ, GÖREV VE ÇALIŞMA ESASLARI) YASASI
- 69/1989 ve 50/1989 SAYILI YASALARA BAĞLI OLARAK HAZIRLANAN ORTAOKULLAR İLE ORTAÖĞRETİM KURUMLARI SINIF GEÇME TÜZÜĞÜ
- 35/2020 MESLEKİ YETERLİLİK YASASI
- 35/2020 MESLEKİ YETERLİLİK YASASI ALTINDA YAPILAN MADDE 22 ALTINDA YAPILAN ULUSAL YETERLİLİK ÇERÇEVESİNİN TANIMLANMASI, SINIFLANDIRILMASI, KARŞILAŞTIRILMASI VE İLANI TÜZÜĞÜ
- 28/1988 ÇIRAKLIK VE MESLEK EĞİTİMİ YASASI ALTINDA YAPILAN MADDE 13 (6) VE 26 (2) KALFALIK VE USTALIK SINAVLARININ ESAS VE USULLERİ TÜZÜĞÜ

Çerçeve eğitim programlarının bilgi, beceri ve yeterlilik bölümleri işverenlerin talepleri doğrultusunda geliştirilmiş ve Mesleki Yeterlilik Yasası ve Çıraklık ve Mesleki Eğitim Yasası'na uygun olarak hazırlanmıştır. Bu içeriklerin değerlendirilmesi ise Kalfalık ve Ustalık Sınav Esasları ve Yeterlilik Çerçevesi Tüzüğü göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır.

Ön Büro Görevlisi Seviye 4 mesleği için Çerçeve eğitim programının içeriği, iş hayatının belirlemiş olduğu meslek standartları dikkate alınarak ve bu yöndeki Mesleki Teknik Öğretim gereksinimlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

Ön Büro Görevlisi Seviye 4 mesleği için hazırlanan modüller de yine bu programa uygun olarak yeni teknoloji ve üretim teknikleri göz önünde bulundurularak, yerel ihtiyaçlara cevap verecek şekilde hazırlanmıştır.

Bu Çerçeve Öğretim Programı; Mesleki Teknik öğretimi içeren ilgili yasa ve tüzükler listesini ve yaş ile ilgili düzenlemeleri, programın hedefini ve modül çalışmalarının sunacağı fırsatları, ders yapılarını ve çizelgelerini ve 21. Yüzyıl çağdaş değerleri temelinde geliştirilen anahtar Yeterlilikleri ve yeşil becerileri, tüm modüllerin bilgi, beceri ve yeterliliklerini, sınavlarla ilgili düzenlemeleri ve altyapı ile ilgili gereksinimleri içermektedir.

Ön Büro Görevlisi Seviye 4 mesleği için Çerçeve öğretim Programı aşağıda belirtilen konulardaki en son gelişmeleri yansıtır.

- temel ilkeleri ve pratik kullanımları, işgücü piyasası gereklilikleri ile uyumlu olan bilimsel / teknik alanları;
- etkili öğretim yöntemlerinin uygulanmasına ve modüllerin içeriğinin düzenlenmesine öğrencinin yaşını dikkate alarak odaklanan pedagojik ve psikolojik yaklaşım dikkate alınmıştır.

1.2. PROGRAMIN HEDEFİ

Bu Çerçeve Öğretim Programı, 17.1986 sayılı Milli Eğitim Yasası ve Ulusal Yeterlilik Çerçevesi tanımlayıcılarına uygun olarak Seviye 4 düzeyinde mesleki yeterliliklerin düzenlenmesini hedefler.

1.3. PROGRAMIN AMACI

Çerçeve Öğretim Programı'nın amacı, mesleki teknik öğretim okullarında okuyan öğrencilerin uluslararası standartlarına uygun yeterlilikleri kazanmaları için ihtiyaçları olan öğretim planlarının geliştirilmesine temel oluşturmaktır.

1.4. MESLEKİ YETERLİLİĞİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ İÇİN FIRSATLAR

Mesleki Öğretim ve Eğitimi tamamlayanlar:

- işgücü piyasasında iş bulabilirler;
- daha üst seviyede bir yeterliliğe ulaşmak için eğitimlerine devam edebilirler;
- elde ettikleri eğitim profilini güncellemek ve güçlendirmek için eğitim almaya devam edebilirler;
- bir başka dalda/meslek alanında mesleki yeterlilik alabilirler;
- kısmi yeterlilik (sertifika) alabilirler

2. BAŞVURU SAHİPLERİ/ADAYLAR İÇİN ŞARTLAR, ÖĞRETİM/EĞİTİM SÜRECİNİN ŞEKLİ VE SÜRESİ

2.1. ASGARİ YAŞ GEREKLİLİKLERİ/GİRİŞ KOŞULLARI

- **Meslek Liseleri için** – Mesleki Teknik Öğretim programına başvurdukları yıl 15 (8. sınıf) yaşını doldurmuş öğrenciler. ORTAOKUL DİPLOMASINA SAHİP OLMAK
- **Çıraklık okulu için** – 15 yaşını doldurmuş olmak ve 18 yaşından gün almamış olmak
- **Yaşam Boyu öğrenim** – 15 yaşını doldurmuş olmak

2.2. GİRİŞ SEVİYESİ EĞİTİM GEREKLİLİKLERİ, EĞİTİM ŞEKİLLERİ VE SÜRESİ

Çerçeve program	Asgari giriş seviyesi ve/veya yeterlilik seviyesi	Öğretim/Eğitim şekli	Süresi
MESLEK LİSELERİ	8'inci sınıfın tamamlanmış olması	69/1989 28/1988 ve 50/ 1989 sayılı yasalara göre	4 yıl
Çıraklık Eğitimi	zorunlu eğitim yaşını tamamlamış olmak ve 18 yaşından gün almamış olmak	28/1988 sayılı yasaya göre	3 yıl
Yaşam Boyu Öğrenim (YBÖ)	Zorunlu eğitimi tamamlamış olmak (15 yaş)	28/1988 ve 35/2020 sayılı yasalara göre	Süre programa göre değişmektedir.

- Meslek Liseleri için öğretim yapısı haftada 5 gün olup, meslek eğitimi faaliyetlerinden sorumlu kurum tarafından düzenlenir.
- Öğrenciler, yasal mevzuatın öngördüğü gibi toplam asgari öğrenci sayısını aşmayacak şekilde girdikleri şubelere yerleştirilir.

3. MESLEK OKULLARI EĞİTİM PLANI / DERSLERİN YAPISI VE İÇERİĞİ

3.1. GENEL KOŞULLAR

1. Çerçeve Öğretim Programı, Mesleki Teknik Öğretim sistemi içerisinde geliştirilen meslek standartlarına dayalı olarak geliştirilmiştir.
2. Eğitim programı süresi her yarıyıl için sınav haftaları dahil 75-88 gündür.
3. 9. Sınıftan 11. Sınıfa kadar, öğrencilerin öğrenim gördükleri okullarda akademik yükümlülüğü, haftada 38 saattir. (40 dakikalık dersler). 12'inci sınıfta öğrencinin toplam saat yükümlülüğü yine 38 saat olmakla birlikte, bunun alanına bağlı olarak 1 veya 2 günü okulda eğitime, geriye kalan günler ise İşletmelerde Beceri Eğitimine ayrılır.
4. Mesleki öğretim programlarının yapısı Kültür Dersleri, Meslek dersleri ('Ortak Alan' dersleri, 'Dal' dersleri, 'Seçmeli' dersler) oluşur.
5. Meslek eğitimi, kültür dersleri, ortak alan dersleri, dal dersleri ve seçmeli dersler olmak üzere dört bölümden oluşur ve her dersin öğrenim kazanımları ve bilgi, beceri ve yeterlilikleri çerçeve programında yer almaktadır.
6. Meslek Standartlarına göre herhangi bir meslekte yeterlilik kazanmak için, kültür derslerinin yanı sıra ortak alan dersleri olan iş sağlığı ve güvenliği, iş organizasyonu, girişimcilik, mesleki yabancı dil gibi konular müfredatın bir parçasıdır
7. İşletmelerde Beceri Eğitimi için ayrılan süre Mesleki Teknik Öğretim Dairesi onayı ile okul idaresinin belirlediği iş yerlerinde ve hazırlanan iş dosyalarına göre gerçekleştirilir.
8. Seçmeli dersler sektörün ihtiyaçlarına yönelik olarak geliştirilir ve okul idaresinin okul koşulların dikkate alarak belirlemelerine göre uygulanır.

3.2 ÖĞRETİM PROGRAMININ İÇERİĞİNE İLİŞKİN GEREKSİNİMLER

ÖĞRETİM PROGRAMI

Ön Büro Görevlisi Seviye 4 mesleği için öğretim planı üç bölümden oluşmaktadır:

- A. **KÜLTÜR DERSLERİ** – Genel Orta Öğretim'e ilişkin mevzuat ve düzenlemelerde tanımlanmıştır.
- B. **ORTAK ALAN DERSLERİ**- Bilgisayar Sistemleri Teknisyenliği sektörüne ait tüm meslek alanları/dallar için ortaktır. Bunlar ayrıca anahtar Yeterlilik gereklerine ilişkin öğrenme çıktılarına ulaşılmasını sağlarlar.
- C. **DAL DERSLERİ**- Bilgisayar Sistemleri Teknisyenliği mesleğine özeldir ve ilgili görevlerin yerine getirilmesi için gerekli bilgi, beceri ve gösterilmesi gereken sorumluluk ve özerklik seviyelerine ulaşılmasını sağlar.

Ön Büro Görevlisi Seviye 4 mesleği için Dal dersleri 2 kritere göre tanımlanır:

- ✓ Mesleğin icrasına için gerekli olan unsurlar:
 - Organizasyon
 - Teknoloji
 - Ekipman
 - Materyaller
- ✓ **Ön Büro Görevlisi** Seviye 4 Meslek standartlarındaki görev alanı tanımının gerekleri

3.2.1. ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI

ÖĞRETİM PROGRAMI Mesleğin adı: Ön Büro Görevlisi				
YETERLİLİK SEVİYESİ: Seviye 4				
Toplam Kredi Sayısı:				
Okul yılı:				
DERSLER	HAFTALIK SAAT SAYISI			
	IX	X	XI	XII
A. KÜLTÜR DERSLERİ				
TÜRK DİLİ VE EDEBİYATI	2	4	4	2
KIBRIS TÜRK EDEBİYATI	2	-	-	-
TARİH	-	2	-	-
KIBRIS TÜRK TARİHİ	2	1	-	-
TÜRK DEVRİM TARİHİ VE ATATÜRK İLKELERİ	-	-	2	-
COĞRAFYA	-	2	-	-
TÜRK COĞRAFYASI	2	-	-	-
MATEMATİK	4	3	-	-
FELSEFE	-	2	-	-
İNGİLİZCE	4	4	4	3
BEDEN EĞİTİMİ	2	2	2	-
BİLGİ TEKNOLOJİSİ	2	-	-	-
REHBERLİK	1	-	-	-
TOPLAM: A	21	20	12	5
B. ORTAK ALAN DERSLERİ				
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	1			
MESLEKİ YABANCI DİL	2			
GENEL TURİZM	3			
İKİNCİ YABANCI DİL	1			
SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM	2			
YİYECEK İÇECEK VE KONAKLAMA HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON	2			
TEMEL BESLENME	2			
ALAN DERSLERİ TOPLAMI	13			
C. DAL DERSLERİ				
ÖN BÜRODA KONUK İLİŞKİLERİ				
ÖN BÜRODA REZERVASYON				
KONUK GİRİŞ VE ÇIKIŞ SÜRECİ				
İşletmelerde Beceri Eğitimi				
SEÇMLİ DERSLER	4			
TOPLAM:	38			

Ulusal Yeterlilikler Çerçevesine bağlı olarak Seviye 4 için aşağıdaki tanımlayıcılar dikkate alınmalıdır:
Yeterlilik Seviyesi 4

- **Bilgi:** Bir çalışma veya öğrenme alanı kapsamında geniş bağlamda teorik (kuramsal) ve olgusal bilgi
- **Beceri:** Bir çalışma veya öğrenme alanındaki belirli sorunlara çözüm üretmek için gerekli bir dizi bilişsel ve pratik beceriler
- **Yeterlilik:** Genellikle öngörülebilir ancak değişikliğe tabi çalışma veya öğrenme bağlamlarının yönergeleri doğrultusunda kendi kendini yönetmek; başkalarının gerçekleştirdiği rutin işleri denetlerken, çalışma veya öğrenme faaliyetlerini değerlendirmek ve geliştirmek için bir miktar sorumluluk almak

3.2.2. ANAHTAR YETERLİLİKLER VE YEŞİL BECERİLER İÇİN GEREKLİLİKLER

Bilgisayar Sistemleri Teknisyenliği çerçeve öğretim programının tamamlanmasından sonra aşağıdaki anahtar Yeterlilikler¹ kazanılacaktır:

- ✓ Anadilde İletişim
- ✓ Yabancı Dilde İletişim
- ✓ Matematik- Fen ve Teknolojide Temel Yeterlilikler
- ✓ Dijital yeterlilik
- ✓ Öğrenmeyi Öğrenmek
- ✓ Sosyal ve Yurttaşlık Yeterliliği
- ✓ Girişim ve Girişimcilik Anlayışı
- ✓ Kültürel Bilinç ve İfade

Modüllerin içeriği geliştirilirken, yeşil becerilerin kazanılmasına ilişkin yeterlilikler göz önünde bulundurulmalıdır. Bu, aşağıdaki bilgi, beceri ve yeterlilikleri içerir:

- ✓ Kaynakların verimli kullanımı, özellikle enerji tasarrufu ve hammadde tüketiminin azaltılması.
- ✓ Emisyonların, kirliliğin ve gürültünün önlenmesi ve azaltılması.
- ✓ Atık maddelerin kullanılması, depolanması ve bertaraf edilmesinin çevre yönetim prosedürlerine uygun olarak düzenlenmesi ve kural ihlallerinden doğabilecek sonuçların anlaşılması
- ✓ Kaynak ve malzemelerin değer, etki ve yaşam döngülerinin farkındalığı.
- ✓ Güncel uygulamalar ve mevcut en iyi tekniklerin takibi

Yeniden düzenlenmiş olan müfredat modüllerine çerçeve eğitim programının hedeflerini oluşturacak aşağıdaki gösterge niteliğindeki konu başlıkları dahil edilecektir:

I.Kaynakların verimli kullanımı ve tasarrufu:

- I.1. Yenilenemez kaynakların tüketimi
- I.2. Malzemelerin etkin kullanımı
- I.3. Enerjinin etkin kullanımı

II. Hammaddelerin uygun ve etkin kullanımını

- II.1. Temel bilgiler: Hammaddelerin mesleki alandaki kullanımı
- II.2. Hammadde artık ve parçalarının geri dönüştürülerek üretim sürecine dahil edilmesi
- II.3. Atık maddelerin kullanımı ve bertaraf edilmesi

¹ Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi uyarınca
Curriculum package- "Front Office"

III. Çalışanların işyerinden doğabilecek endüstriyel gürültü, hava kalitesi, çalışma alanı vb. konulara ilişkin risklerin önlenmesini sağlayacak iş sağlığı ve güvenliği eğitim yeterliliği

3.2.3. ANAHTAR YETERLİLİKLER MATRİSİ VE YEŞİL BECERİ KAPSAMI

Anahtar Yeterlilikler

Avrupa Birliği, her vatandaşın toplumdaki değişikliklere uyum sağlamasına imkân tanıyan 8 Anahtar Yeterlilik belirlemiştir. Bu anahtar yeterlilikler kişisel gelişim ve kalkınma için, çalışma yaşamı için, eğitim ve yeni şeyler öğrenmek için önemlidir. Bunlar herkeste bulunmalıdır. Eğitim gören gençler yetişkin hayatına hazırlanmak için, yaşça büyük olanlar ve yetişkinler ise bilgi birikimlerini Yaşam Boyu Öğrenme kapsamında devamlı olarak iyileştirmek için bu anahtar yeterliliklere sahip olmalıdır.

Yeşil beceri

Ekonomik dönüşümün ekolojik dengeyi dikkate alarak sağlanması için çeşitli sektörlerde çalışan işgücünün yeni işletme modellerine ve yöntemlerine uyum sağlaması ve yeni yeşil becerilerin gereksinimlerini karşılaması gerekmektedir. Yeşil beceriler şunlardan oluşmaktadır:

- Kaynakların verimli kullanımı ve tasarrufu
- Hammaddelerin uygun ve etkin kullanımını
- Çalışanların işyerinden doğabilecek endüstriyel gürültü, hava kalitesi, çalışma alanı vb. konularla alakalı risklerden korunmasını sağlayacak iş sağlığı ve güvenliği kuralları eğitim yeterliliği

ANAHTAR YETERLİLİKLER VE YEŞİL BECERİ MATRİSİ

Anahtar Yeterlilikler/Yeşil beceriler	BÖLÜMLER/DERSLER									
	ORTAK ALAN DERSLERİ						DAL DERSLER			
	İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma	Mesleki Yabancı Dil	İkinci Mesleki Yabancı Dil	Girişimcilik	İş Organizasyonu ve	Genel Turizm	Ön Büroda Konuk İlişkileri	Ön Büroda Rezervasyon	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	İşletmelerde Beceri Eğitimi
Anadilde iletişim										
Yabancı dillerde iletişim										
Matematik, Fen ve Teknolojide temel yeterlilikler										
Dijital yeterlilik										
Öğrenmeyi öğrenmek										
Sosyal ve yurttaşlık yeterliliği										
Girişim ve girişimcilik anlayışı										
Kültürel bilinç ve ifade										
Kaynakların verimli kullanımı ve tasarrufu										
Hammaddelerin uygun ve etkin kullanımını										
Çalışanların işyerinden doğabilecek endüstriyel gürültü, hava kalitesi, çalışma alanı vb. konularla alakalı risklerden korunmasını sağlayacak iş sağlığı ve güvenliği kuralları eğitim yeterliliği										

3.2.5. ÖĞRETİM PLANINDAKİ MODÜLLERLE İLİŞKİLİ ÖĞRENME KAZANIMLARININ BELİRLENMESİ

- ✓ Elde edilecek ÖK (Öğrenme kazanımları), meslek standartları çerçevesinde tanımlanmıştır.
- ✓ ÖK BAŞARI KRİTERLERİ- meslek standartlarının performans kriterlerine göre tanımlanmıştır.

Öğrenme kazanımları aşağıdaki ölçütler dikkate alarak belirlenmektedir:

- ✓ Öğrenme kazanımları anlaşılır yalın ve kapsayıcıdır.
- ✓ Öğrenme kazanımları ölçme ve değerlendirmesine de imkân verecek şekilde oluşturulmuştur.
- ✓ Öğrenme kazanımlarının elde edilmesinden sonra öğrencinin/stajyerin meslek standartları çerçevesinde tanımlanan tüm faaliyetleri yerine getirilebilmelidir.
- ✓ Öğrenme kazanımlarının belirli bir meslek grubu/uzmanlık alanına özgü tanımlanmış olmakla birlikte, çeşitli meslekler/uzmanlıklar için de geçerliliği bulunmaktadır.
- ✓ Anahtar Yeterlilikler (Digital yeterlilik, Girişim ve Girişimcilik Anlayışı vb) öğrenme kazanımları oluşturulurken dikkate alınmıştır.

ORTAK ALAN DERSLERİ	
Ders Adı: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG)	
Modül	Öğrenme Kazanımları
M: İş Sağlığı ve Güvenliği; M: Çevre Koruma M: Çevre Koruma ve Risk Önleme Aktiviteleri	ÖK: İş sağlığı ve güvenliği yönetmeliklerini bilmek ve uygulamak, iş yerini bu esaslar doğrultusunda çalışma güvenliği sağlayacak şekilde düzenleyebilmek ÖK: İş sağlığı ve güvenliği yönetmeliklerini anlamak ve doğru uygulamak, iş yerini bu esaslar doğrultusunda çalışma güvenliği sağlayacak şekilde düzenleyebilmek ÖK: İş yeri temizliğinin ve çalışanların sağlık durumlarının etkili ve düzenli takibini mümkün kılan bir program hazırlayabilmek; ÖK: Meslek grubuyla ilişkili hastalıkların farkındalığı ve bunların önlenmesi için gerekli tedbir almak ÖK: Bireylere güvenlik sağlayabilmek; ÖK: Bilgi ve araçların güvenli kullanılabilmesini sağlamak; ÖK: İş yeri güvenliğinin sağlanması için gerekli kişisel koruma ekipmanının bakımını sağlayabilmek ve sivil savunma; ÖK: Çevre koruma kurallarının uygulayabilmek ÖK: İş yerinde atıkların bertaraf edilmesi için güvenli yöntemler kullanabilmek; ÖK: Çevre için tehlike oluşturabilecek uygulamalardan kaçınmak (bozuk ve tehlikeli aletler) ÖK: Çevre kirliliğine yol açabilecek unsurlarının (görsel – işitsel-solunum) güvenli sınırları bilmek ve uygulamak
Ders Adı: İNGİLİZCE MESLEKİ YABANCI DİL	
Modül	Öğrenme Kazanımları
M: İngilizce Dilinde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler M: İngilizce Dilinde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler	ÖK: Seyahat hizmetleri ile temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilir. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde rezervasyon işlemlerini yapar. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde havalimanı ile ilgili işlemleri yürütür. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde tur ve gezi işlemlerini yürütür.

	<p>ÖK: Konaklama hizmetleri ile temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilir.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde kayıt ve ön büro işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde kat hizmetleri işlemlerini yürütür.</p>
Ders Adı: İKİNCİ MESLEKİ YABANCI DİL	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler</p> <p>M: Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler</p>	<p>ÖK: Seyahat hizmetleri ile temel sözcüklerin yabancı dilde karşılıklarını bilir.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde rezervasyon işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde havalimanı ile ilgili işlemleri yürütür.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde tur ve gezi işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Konaklama hizmetleri ile temel sözcüklerin yabancı dilde karşılıklarını bilir.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde kayıt ve ön büro işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde kat hizmetleri işlemlerini yürütür.</p>
Ders Adı: GİRİŞİMCİLİK	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Girişimcilik Esasları</p> <p>M: Etkili İletişim</p> <p>M: İşletme Planının Geliştirilmesi</p>	<p>ÖK: Girişimciliğin esaslarını bilmek ve anlamak;</p> <p>ÖK: Girişimciliğe yönelik tutum;</p> <p>ÖK: İşgücü piyasasında ürün fırsatlarını ve işlenmelerini değerlendirmek;</p> <p>ÖK: Bir vizyon çerçevesinde ticari fikirleri finansal açıdan değerlendirmek.</p> <p>ÖK: Endüstriyel süreçleri anlamak, değerlendirmek, hammadde, tamamlayıcı malzeme ve ekipman üreticileriyle ilgili bilgi edinmek;</p> <p>ÖK: İlk aşamada hizmet sağlamak, gerekli işlemleri yönetmek ve olası finansman fırsatlarını müzakere edebilmek;</p> <p>ÖK: Ticari ve endüstriyel bir projelerin oluşturulmasına yönelik planlama ve temel faaliyetlerin yürütülmesi (fizibilite çalışmaları, izinler, gereksinimlerin yerine getirilmesi, idari yapı, sigorta, ürünün benimsenmesi, pazarlama ve satış sonrası hizmet);</p>
Ders Adı: İŞ ORGANİZASYONU ve KALİTE YÖNETİMİ	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Ekip Çalışması</p> <p>M: İş Organizasyonu</p> <p>M: Sorun Tespiti ve Çözümü</p> <p>M: Kişisel ve Sürdürülebilir Gelişim</p> <p>M: Kalite İzleme, Değerlendirme ve Kontrol</p> <p>M: Meslek Etiği</p>	<p>ÖK: Küçük bir ekibe liderlik edebilmek, ekibi yapılacak çalışmaya göre küçük gruplara ayırabilmek, uygun görev dağılımı yapabilmek</p> <p>ÖK: İşçilerin hak ve görevlerini korumak, çalışanların psikolojik durumlarını etkileyebilecek faktörlerinin bilincinde olmak ve sosyal boyutu da dikkate alarak çalışma kurallarını uygulamak;</p> <p>ÖK: İş planı hazırlayabilmek, bireyler arasındaki en etkili iletişim yolunu seçebilmek ve işlevsel hiyerarşiye saygı göstermek;</p> <p>ÖK: Bilgileri derleyebilmek, analiz edebilmek ve sınıflandırmak, soru sorabilmek ve uygun çözümler üretmek;</p> <p>ÖK: Müşteri sorunlarının çözümü için doğru yöntemler kullanmak;</p>

	<p>ÖK: Sorun gidermek için etkili zaman yönetim tekniklerine başvurmak;</p> <p>ÖK: Öz değerlendirme ilkelerini bilmek, anlamak ve uygulamak, yetersizlikleri tespit etmek;</p> <p>ÖK: Seçtiği meslek alanında kendi kariyerini planlamak, geliştirmek, meslektaşlarına da bu konuda destek olabilmek, kapasite geliştirmek ve işgücü piyasasına yanıt verebilmek;</p> <p>ÖK: Değerlendirme ve kalite kontrol izleme prosedürlerini bilmek ve anlamak;</p> <p>ÖK: Kaliteyi izlemek, değerlendirmek ve kontrol edebilmek, uygun kalite güvence prosedür ve yöntemlerini uygulayabilmek;</p> <p>ÖK: Müşteri memnuniyeti yönetiminin temel ilkelerini uygulayabilmek;</p>
Ders Adı: GENEL TURİZM	
Modül	Öğrenme Kazanımları
M: İletişim Teknikleri M: Turizm Hareketleri M: Turizm İşletmeleri M: Ön Büro Hizmetleri	<p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurar.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak beden dilini doğru kullanır.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm kavramını açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm çeşitlerini açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizmin etkilerini açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm endüstrisinde yer alan işletmeleri açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre göre turizm hareketine katılan konukların seyahat formalitelerini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak ön büronun organizasyon yapısını açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal mevzuata ve standartlara uygun olarak konaklama işletmelerindeki oda tiplerini açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak ön büroda kullanılan donanımları ve formları açıklar.</p>
DAL DERSLERİ	
Ders Adı: ÖN BÜRODA KONUK İLİŞKİLERİ	
Modül	Öğrenme Kazanımları
M: Hijyen ve Sanitasyon M: Protokol ve Görgü Kuralları M: Konuk Tiplerine Göre Davranma M: Konukları Karşılama M: Olağan Dışı Durumlar ve Olaylara Göre Davranma M: Telefon Hizmetleri	<p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata göre hijyen ve sanitasyon ile ilgili mevzuat ve sistemleri açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata göre çalışma ortamı hijyenini sağlar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata göre ekipman hijyenini sağlar.</p> <p>ÖK: Protokol kurallarına uygun davranır.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranır.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk tiplerinin özelliklerine göre davranır.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk memnuniyetini sağlar.</p>

	<p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuğun sorunlarına çözüm bulur.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürleri ve genel protokol kurallarına uygun olarak konukları karşılar.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürleri ve genel protokol kurallarına uygun olarak konukların bagaj işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Olağan dışı ve beklenmeyen durumlarda, ulusal standartlara, mevzuata ve işletme prosedürlerine uygun olarak konuklara yardımcı olur.</p> <p>ÖK: Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda, ulusal standartlara, mevzuata ve işletme prosedürlerine uygun olarak konuklara yardımcı olur.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile iletişimi sağlar.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile gelen mesajları iletir.</p>
Ders Adı: ÖN BÜRODA REZERVASYON	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Rezervasyon Alma</p> <p>M: Rezervasyon Kayıt Etme</p> <p>M: Rezervasyon Durum Analizi</p> <p>M: Diğer Hizmetler İçin Rezervasyon Yapma</p> <p>M: Otel Paket Programında Rezervasyon ve Resepsiyon İşlemleri</p> <p>M: Otel Paket Programında Ön Kasa ve Arka Büro İşlemleri</p>	<p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre göre uygun olarak rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon formlarını doldurur.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak geliş şekillerine göre rezervasyon alır.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak çeşitlerine göre rezervasyon alır.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon kayıt işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon değişikliği ve iptallerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun bekleyen (waiting) ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol eder.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon garanti yöntemlerini uygular.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon cetvelleri hazırlar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne göre rezervasyon durumlarını listeler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon tahmin raporları (forecast) çıkarır.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak sağlık turizmi rezervasyonu alır.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak golf rezervasyonu alır.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne göre kongre rezervasyonu alır.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne göre otel paket programı genel ayarlarını yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne göre otel paket programında rezervasyon işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne göre otel paket programında resepsiyon işlemlerini yapar</p>

	<p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak otel paket programında ön kasa işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak otel paket programında arka büro işlemlerini yapar.</p>
Ders Adı: KONUK GİRİŞ ve ÇIKIŞ SÜRECİ	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Konuklara Oda Satışı</p> <p>M: Konuk Giriş Hazırlığı</p> <p>M: Konuk Giriş İşlemleri (Check-in)</p> <p>M: Konuk Çıkış İşlemleri (Check-out)</p>	<p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak oda satış tekniklerini uygular.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak oda satışını yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak münferit konuk giriş öncesi hazırlığını yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak grup giriş hazırlığını yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel konuk giriş hazırlığını yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konaklama belgesini doldurur.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuklara tesis ile ilgili bilgi (info) verir.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuğa emanet kasa verir.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konukların odaya çıkarılmasını sağlar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk hesap kartı işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuğun ayrılışından önce hazırlık yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk çıkış işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak fatura düzenler.</p>

3.2.6 DERS VE MODÜLLERİ ÇERÇEVESİNDE BELİRLENMİŞ OLAN ÖĞRENME GEREKSİNİM VE KAZANIMLARINI KARŞILAYAN İLGİLİ BİLGİ, BECERİ VE YETERLİLİKLERİN TANIMI

ORTAK ALAN DERSLERİ: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma
<i>M: İş Sağlığı ve Güvenliği</i>
<i>M: Çevre Koruma</i>
<i>M: Risk önleme</i>

Hedef: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), Çevre Koruma ve Risk Önleme modülleri “Ortak Alan Dersleri: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma” yelpazesi altında yer alarak, amaçları şu şekilde sıralanabilir; iş yerinde iş sağlığı ve güvenliği kurallarının temel terminolojisi, yönetmelikleri ve analizini öğretmek, işyeri sağlığı, güvenliği, ilk yardım, risk önleme ve çevrenin korunmasına ilişkin bilgi, beceri ve yeterlilikleri sağlamak.

Bilgi:

- İş yerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin kuralları bilmek
- İş yerinde güvenlik ve sağlık için gerekli işaret ve sinyalleri bilmek
- İş yerinde yürütülen faaliyetlerde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmelikler hakkında bilgi sağlamak
- İş yerindeki yapılan tüm çalışmalar ve yürütülen faaliyetler sırasında oluşabilecek sağlık ve güvenlik riskleri hakkında bilgi sağlamak
- Güvenlik ve sağlığın koruma önlemleri ve işaretleri ve sinyalleri hakkında bilgi sağlamak
- İşyerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmelikler hakkında talimat vermek
- Çevre koruma yönetmeliklerini bilmek
- Atıkların ayrı bir alanda toplanması için yapılması gereken düzenlemeleri bilmek
- Tehlikeli ürünlerin depolanması, kullanılması ve bertaraf edilmesi için gerekli uygulamaları bilmek
- Temel kaza riskleri ve acil durumları açıklayabilmek
- Acil durum sırasında güvenliğin sağlanması için atılması gereken adımları açıklayabilmek
- Kaza ve acil durumlarda alınacak tedbirleri açıklayabilmek
- Yaralanma çeşitleri hakkında bilgi ve olası yaralanmalarda temel ilk yardım uygulamalarını açıklayabilmek
- İş kazası tespit ve soruşturma aşamaları hakkında bilgi

Beceri:

- İş faaliyetlerinde sağlık ve güvenlik risklerini önlemek ve azaltmak için tedbir almak
- İş yerinde sağlık ve güvenliği sağlamak için gerekli kurallar hakkında çalışanlara talimat vermek (iş alanı için geçerliyse)
- Gerekli koruma önlemlerinin alınmasını sağlamak
- İş yerinde güvenlik ve sağlık için gerekli işaret ve sinyalleri kullanmak
- Tehlikeli ürünlerin, kullanılmayan malzemelerin, sarf malzemelerin ve diğer atıkların geri dönüşüm ve toplama kurallarına uygun olarak depolanması ve ayrıştırılmasının sağlamak
- Acil durum terminolojisi uygulamak/kullanmak
- Yangın ve acil durum güvenliği sağlamak için önlemlere uyulmasını denetlemek
- Kaza ve acil durumlarda kurallara uyulmasını denetlemek
- Kaza ve tehlike durumlarında çalışma ekibinde gerekli koordinasyonu sağlamak
- Çalışma süresi boyunca oluşabilecek tehlikeli durumları önlemek
- Kazazedelere ilk yardım sağlamak
- Kaza ve acil durum kurallarına uyulmasını sağlamak

- İş gücü faaliyetlerinin, iş yerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmeliklere uygun olarak yürütülmesini sağlar
- İş yerinde güvenliğin sağlanması için yapılan uygulamalara katılır
- İş faaliyetini güvenliği sağlayacak önlemlere uygun olarak gerçekleştirir
- İşgücü faaliyetleri yürütülürken diğer çalışanların sorumluluğunu alır
- Çevre kirliliğinin olası nedenlerini analiz eder, yangın veya acil durum risklerini değerlendirir, yangın ve acil durum güvenliğinin sağlanabilmesi için işyeri kurallarını güncelleme önerilerde bulunur
- İş yerinde olası bir yangını kısa surede kontrol altına alabilecek düzenleme yapılmasına katkı koyar/kaza veya acil durumlarda başvurulacak kuralları bilir, uygun tedbirler alır, güvenliği sağlar.

ORTAK ALAN DERSLER: İngilizce Mesleki Yabancı Dil
M: İngilizce Dilinde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler
M: İngilizce Dilinde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler

Hedef: İngilizce Dilinde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler ve İngilizce Dilinde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler başlıklı modüller “Ortak Alan Dersleri: İngilizce Mesleki Yabancı Dil” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: İngilizce dilinin meslek alanında etkin kullanımı, anlatım ve sorulara doğru ifade ve terimlerle yanıt verilmesine yönelik bilgi, beceri ve Yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Seyahat hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Rezervasyon işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- İşletme prosedürlerini açıklayacak İngilizce ifadeleri bilmek.
- Havalimanı hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Havalimanı işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Tur ve gezi işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Konaklama hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Konukların kaydının yapılması işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Ön büro işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Kat hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilmek.
- Kat hizmetlerinin yürütülmesi sırasında kullanılan temel ifadelerin İngilizce karşılıklarını bilmek.

Beceri:

- Gerekli hallerde ekip arkadaşlarıyla İngilizce dilinde etkili iletişim kurabilmek.
- Konuklarla İngilizce dilinde etkili ve doğru şekilde iletişim kurabilmek.
- Formların doldurulması ve kayıtların alınması sırasında konuklardan doğru ve eksiksiz bilgi almak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda gerekli formları İngilizce dilinde doldurmak.
- Seyahat ve rezervasyon hizmetlerini yürütürken İngilizce dilini etkili şekilde kullanmak.
- Gerekli hallerde işletme prosedürlerini konuklara ayrıntılı şekilde İngilizce dilinde açıklamak.
- Havalimanı hizmetlerini yürütürken İngilizce dilini etkili şekilde kullanmak.
- Tur ve gezi işlemleri sırasında yürütürken İngilizce dilini etkili şekilde kullanmak.
- Ön büro işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin etkili şekilde kullanmak.
- Kat hizmetlerini yürütürken İngilizce dilini doğru ve etkili şekilde kullanmak.

Yeterlilik:

- Profesyonel konularda iletişim kurmasını sağlayacak düzeyde İngilizce konuşmak

ORTAK ALAN DERSLER: İkinci Mesleki Yabancı Dil

M: Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler

M: Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler

Hedef: İkinci Mesleki Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler ve İkinci Mesleki Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler başlıklı modüller “Ortak Alan Dersleri: İkinci Mesleki Yabancı Dil” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: İkinci mesleki yabancı dilin meslek alanında etkin kullanımı, anlatım ve sorulara doğru ifade ve terimlerle yanıt verilmesine yönelik bilgi, beceri ve Yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Seyahat hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Rezervasyon işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- İşletme prosedürlerini açıklayacak ikinci mesleki yabancı dildeki ifadeleri bilmek.
- Havalimanı hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Havalimanı işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Tur ve gezi işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Konaklama hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Konukların kaydının yapılması işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Ön büro işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Kat hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Kat hizmetlerinin yürütülmesi sırasında kullanılan temel ifadelerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.

Beceri:

- Gerekli hallerde ekip arkadaşlarıyla ikinci mesleki yabancı dilde etkili iletişim kurabilmek.
- Konuklarla ikinci mesleki yabancı dilde etkili ve doğru şekilde iletişim kurabilmek.
- Formların doldurulması ve kayıtların alınması sırasında konuklardan doğru ve eksiksiz bilgi almak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda gerekli formları ikinci mesleki yabancı dilde doldurmak.
- Seyahat ve rezervasyon hizmetlerini yürütürken ikinci mesleki yabancı dili etkili şekilde kullanmak.
- Gerekli hallerde işletme prosedürlerini konuklara ayrıntılı şekilde ikinci mesleki yabancı dilde açıklamak.
- Havalimanı hizmetlerini yürütürken ikinci mesleki yabancı dili etkili şekilde kullanmak.
- Tur ve gezi işlemleri sırasında yürütürken ikinci mesleki yabancı dili etkili şekilde kullanmak.
- Ön büro işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin ikinci mesleki yabancı dildeki karşılıklarını bilmek.
- Kat hizmetlerini yürütürken ikinci mesleki yabancı dili doğru ve etkili şekilde kullanmak.

Yeterlilik:

- Profesyonel konularda iletişim kurmasını sağlayacak düzeyde İngilizce konuşmak

ORTAK ALAN DERSLER: Girişimcilik
M: Girişimcilik Esasları
M: Etkili İletişim
M: İşletme Planının Geliştirilmesi

Hedef: Girişimcilik Esasları, Etkili İletişim ve İşletme Planının Geliştirilmesi başlıklı modüller “Ortak Alan Dersleri: Girişimcilik” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: girişimcilik alanındaki temel teorik formasyonlara hâkim, motivasyonu yüksek, bir ödev kapsamında örnek bir olay/senaryodaki sorunları tespit ederek kararlar üretebilmek, bu doğrultuda bir iş planı geliştirebilmeye yönelik bilgi, beceri ve Yeterlilikler sağlamaktır.

Bilgi:

- Girişimciliğin esaslarını tanımlamak
- Girişimcilik faaliyetinin ilkelerini açıklamak
- Girişimcilik becerilerinin çeşitlerini göstermek, girişimci davranışın özelliklerini ifade etmek
- Girişimcilik davranış biçimlerini listelemek
- Girişimcilik davranışını etkileyen faktörleri açıklamak
- İletişimde etik kuralları tanımlamak
- Sözel ve sözel olmayan iletişim kurallarını listelemek
- Çakışma durumlarında uygun davranış sergilemek
- İş yazışmalarında geçerli kural ve yöntemleri listelemek
- İş planının ana unsurlarını listelemek
- İş planı geliştirmenin gerekliliklerini ve aşamalarını açıklamak
- Piyasa ortamının faktörlerini belirlemek

Beceri:

- İş alan ve faaliyetleri ile ilgili girişimcilik süreçlerini araştırmak
- Faaliyetlerin başarılı bir şekilde yönetilmesinin pratikteki örneklerini değerlendirmek
- Faaliyetlere uygun girişimci fikirler uygulamak
- İş iletişimi yürütmek- yazılı ve sözlü
- Müşteri memnuniyeti için gerekli bilgileri sağlamak
- Çakışma durumlarını önlemek
- Çakışma durumlarının çözümünde yardımcı olmak
- Yeni pazar fırsatlarını tespit etmek
- İş yerinde iyileştirme gerektiren unsurları değerlendirmek
- Belirli bir faaliyet/kuruluşun geliştirilebilmesini sağlayacak fırsatları analiz etmek
- İş planı geliştirmenin tüm gerekliliklerini uygulamak

Yeterlilik:

- İşgücü faaliyetlerinin başarılı bir şekilde yürütülmesi için yeni fikirler sunmak
- İşgücü faaliyetlerini en üst seviyeye taşımak için çözüm önermek
- İş arkadaşları ve müşterilerle etkili sözlü ve yazılı iletişim yürütmek, işyerinde etkili iletişim yöntemlerini uygulamak
- İş Planının proje geliştirme ekibine katılabilmek

ORTAK ALAN DERSLER: İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi
M: Ekip Çalışması
M: İş Organizasyonu
M: Sorun Tespiti ve Çözümü
M: Kişisel ve Sürdürülebilir Gelişim
M: Kalite İzleme, Değerlendirme ve Kontrol
M: Meslek Etiği

Hedef: Ekip çalışması, İş organizasyonu, Problem tespiti ve çözümü, Kişisel ve sürdürülebilir gelişim ve Kalite izleme, değerlendirme ve kontrol başlıklı modüller, “Ortak Alan Dersleri, İş organizasyonu ve Kalite Yönetimi” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir; ekip halinde çalışmak, iş yerinin işleyiş ve yönetimini sağlamak, sorunları tespit etmek ve çözmek, iş alanında kişisel gelişim, sürecin ve ürünlerin kalitesini yönetmek için gerekli bilgi, beceri ve Yeterlilik sağlamak.

Bilgi:

- Ekipteki bireylerin konumlarını bilmek
- Ekipteki hiyerarşik ilişkileri açıklamak
- Örgütsel yapıların çeşitlerini gösterebilmek
- İşleyiş standartlaştırma yöntemlerini açıklamak
- Meslekle ilgili normatif belgeleri kullanmak, faaliyet çeşitlerini göstermek
- Faaliyet çeşitlerinin yürütülmesi için gereklilikleri bilmek
- İş sürecinde yer alan faaliyetlerin düzenlenme yöntemlerini açıklamak
- Düşük kaliteli ürünleri sınıflandırmak ve dahil etmemek
- Mevcut depolama malzemelerini kontrol etmek

Beceri:

- Takımdaki hiyerarşiye uymak
- Ekip içinde iletişim kurmak
- İş akışını planlamak
- Çalışmaları planlamak
- Meslekle ilgili temel yönetmeliklere uymak
- Faaliyetleri düzenlemek
- Çalışma sahasındaki davranışların etik kurallarını gözlemlemek ve takip etmek
- Etkili bir çalışma ortamı oluşturulmasına katkı koymak
- Bilgileri derlemek, analiz etmek ve kategorilere ayırmak, soru sormak ve uygun çözümler üretmek
- Müşterilerin sorunlarını çözmek için doğru yöntemleri izlemek
- Öz değerlendirme ilkelerini bilmek, anlamak ve uygulamak, yetersizlikleri tespit edebilmek
- Seçtiği meslek alanında kendi kariyerini planlamak, geliştirmek, meslektaşlarına da bu konuda destek olabilmek, kapasite geliştirmek ve işgücü piyasasına yanıt verebilmek
- Deneyimlerini geliştirmek ve ilgili kişiler, bilimsel araştırma merkezleri ve küresel onaylı teçhizat tedarik eden şirketlerle paylaşmak için bilişsel, profesyonel ve teknik programlarda modern sistemler uygulamak
- Malzeme depolama miktarlarının kontrolünü gerçekleştirmek
- Malzemelerle ilgili belge hazırlamak

Yeterlilik:

- İş protokolü doğrultusunda çalışma sürecindeki tüm katılımcılarla etkin iletişim kurmak
- Ekip çalışmasının sorumluluğunu üstlenmek
- Çalışma sürecini etkin bir şekilde düzenlemek
- İşyerinde değişiklik yapılması gerektiği durumlarda öneri sunmak, motive etmek

- Faaliyetleri etkin bir şekilde dağıtmak ve planlamak
- Etik bir çalışma ortamı yaratmak ve sürdürmek
- Sorunları çözmek için zaman yönetimi konusunda ustalaşmak
- Bilgi kaynakları taramak (kitaplar, referanslar, araştırmalar, dergiler, internet, dersler veya kurslar) ve faydalı bilgiye erişmek için en uygun kaynağı seçmek, kullanmak
- En güncel teknolojiyi takip etmek ve tecrübelerini geliştirmek için gerekli olan ürünleri edinmek
- Mevcut depolama malzemelerini kontrol etmek
- Gider ve gelirlerin analizleri

ORTAK ALAN DERSLER: Genel Turizm
<i>M: İletişim Teknikleri</i>
<i>M: Turizm Hareketleri</i>
<i>M: Turizm İşletmeleri</i>
<i>M: Ön Büro Hizmetleri</i>

Hedef: İletişim Teknikleri, Turizm Hareketleri, Turizm Hareketleri, Ön Büro Hizmetleri başlıklı modüller “Ortak Alan Dersleri: Genel Turizm” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: Nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişim kurmaya, turizm çeşitlerinin, turizm işletmelerinin ve ön büro departmanının işlevlerinin açıklanmasına yönelik bilgi, beceri ve Yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- İşletme prosedürlerini bilmek.
- Genel görgü ve nezaket kurallarını bilmek.
- Beden dilini anlamak.
- Beden dilinin insan iletişimindeki yerini ve önemini açıklamak.
- Turizm kavramını bilmek.
- Dünya literatüründe yer alan turizm çeşitlerini açıklamak.
- Farklı turizm çeşitlerinin ülke ekonomisine olan katkılarını ve etkilerini açıklamak.
- Turizm sektöründe yer alan işletmelerin farklarını bilmek.
- Turizm hareketlerine katılan konukların seyahat etmesiyle ilgili genel formaliteleri bilmek.
- Ön büro departmanının organizasyon yapısını bilmek.
- Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerindeki oda tiplerini açıklamak.
- Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerinin kullandığı çeşitli donanımları ve formları bilmek.

Beceri:

- İşletmenin günlük operasyonu boyunca işletme prosedürlerini etkin şekilde uygulamak.
- Ekip arkadaşlarına ve konuklarla işletme prosedürlerini açıklamak.
- Genel görgü ve nezaket kuralları doğrultusunda iletişim kurmak
- Beden dilini açık ve net iletişim kurmak amacıyla etkin şekilde kullanmak.
- Turizm hareketlerine katılan konukların seyahat etmesiyle ilgili genel formaliteler doğrultusunda günlük operasyonu yürütmek.
- Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerinin kullandığı çeşitli donanımları amacına uygun ve doğru şekilde kullanmak.
- Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerinin kullandığı çeşitli formları amacına uygun ve doğru doldurmak.

Yeterlilik:

- İşletme prosedürlerini etkin şekilde uygulayarak günlük operasyonu yürütmek.
- Genel görgü ve nezaket kuralları doğrultusunda, beden dilini etkin şekilde kullanarak konuklarla ve ekip arkadaşlarıyla iletişim kurmak.

- Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerinin kullandığı çeşitli donanımları etkin şekilde kullanmak.
- Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerinin kullandığı ve konuk tarafından doldurulması gereken formların doğru ve eksiksiz şekilde doldurulmasını sağlamak.

DAL DERSLER: Konaklama Hizmetleri
M: Hijyen ve Sanitasyon
M: Protokol ve Görgü Kuralları
M: Konuk Tiplerine Göre Davranma
M: Konukları Karşılama
M: Olağan Dışı Durumlar ve Olaylara Göre Davranma
M: Telefon Hizmetleri

Hedef: Hijyen ve Sanitasyon, Protokol ve Görgü Kuralları, Konuk Tiplerine Göre Davranma, Konukları Karşılama, Olağan Dışı Durumlar ve Olaylara Göre Davranma, Telefon Hizmetleri başlıklı modüller “Dal Dersleri: Konaklama Hizmetleri” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: Çalışma ortamının hijyenin sağlanmasına, protokol ve görgü kurallarının uygulanmasına, konuk karşılamasının yürütülmesine, olağan dışı durumların ve olayların yürütülmesine ve verilecek olan telefon hizmetlerinin niteliğinin artırılmasına yönelik bilgi, beceri ve Yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Ulusal ve uluslararası mevzuatta yer alan hijyen ve sanitasyon kurallarını bilmek.
- Konaklama işletmesinde misafirleri karşılama, uğurlama ve bagaj işlemleri prosedürlerini bilmek
- Misafire veya acentelere otel hakkında bilgi verebilmek için konaklama işletmesiyle ilgili bilgileri bilmek.
- Nezaket ve görgü kurallarını bilmek.
- Konaklama işletmesinde misafirleri karşılama, uğurlama ve bagaj işlemleri prosedürlerini bilmek.
- Olağan dışı ve beklenmeyen durumların yönetilmesi için ilgili yerel mevzuatı bilmek.

Beceri:

- Konaklama işletmesine gelen misafirleri karşılamak. Uğurlamak ve bagaj işlemlerini yürütmek.
- Olağan dışı ve beklenmeyen durumlarda konuklara gereken bilgiyi ve yardımı sağlamak.
- Konuklarla iletişimde güler yüzlü, kibar ve ölçülü davranmak.

Yeterlilik:

- Ön büroda kullanılan gerekli araç-gereç, malzeme ve formları düzenli olarak kontrol etmek ve eksilmemesi için önlem almak.
- Yapılan günlük işlemlerle ilgili amirine gerekli bilgilendirmeyi yapmak.
- Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olur ve sorunlara çözüm üretmek.

DAL DERSLER: Ön Büroda Rezervasyon
M: Rezervasyon Alma
M: Rezervasyon Kayıt Etme
M: Rezervasyon Durum Analizi
M: Diğer Hizmetler için Rezervasyon Yapma
M: Otel Paket Programında Rezervasyon ve Resepsiyon İşlemleri
M: Otel Paket Programında Ön Kasa ve Arka Büro İşlemleri

Hedef: Rezervasyon Alma, Rezervasyon Kayıt Etme, Rezervasyon Durum Analizi, Diğer Hizmetler için Rezervasyon Yapma, Otel Paket Programında Rezervasyon ve Resepsiyon İşlemleri, Otel Paket Programında Ön Kasa ve Arka Büro İşlemleri başlıklı modüller “Dal Dersleri: Ön Büroda Rezervasyon” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: Rezervasyon işlemlerinin, otel paket programının rezervasyon, ön kasa ve arka büro işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve Yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Ön büroda kullanılan bilgisayarlı rezervasyon sistemini kullanmayı bilmek.
- Ön büro sistemini aktif kullanabilmek için ön büro ve turizm genel kısaltma ve terimlerini bilmek.
- Ön büroda rezervasyon kabul etmek için gerekli donanımları kullanmayı ve rezervasyon alma prosedürünü bilmek.
- Ön büro ve diğer departmanlar arasında iletişimin nasıl kurulacağını bilmek.
- Ön kasa ödeme alma prosedürlerini bilmek.

Beceri:

- Ön büroda kullanılan bilgisayarlı rezervasyon sistemini kullanmak.
- Rezervasyon alırken gerekli prosedürleri uygulamak.
- Ön büro ile diğer departmanlar arasındaki iletişimi sağlamak.
- Rezervasyon cetveli hazırlamak.
- Farklı hizmetler için rezervasyon yapmak.
- Ön kasa ödemelerini almak.
- Ön büroda yoğunluk yaşandığı sırada analitik düşünerek işlem süresini kısaltmak ve misafirlerin sinirlerini yatıştırmak için ikna becerisini kullanmak.

Yeterlilik:

- Ön büroda rezervasyon alma ve kaydetme işlemlerini yürütmek.
- Rezervasyon tahmin raporlarını çıkarmak.
- Otel paket programında rezervasyon ve resepsiyon işlemlerini yürütmek.
- Otel paket programında ön kasa ve arka büro işlemlerini yürütmek.

DAL DERSLER: Konuk Giriş ve Çıkış Süreci
M: Konuklara Oda Satışı
M: Konuk Giriş Hazırlığı
M: Konuk Giriş İşlemleri (Check-In)
M: Konuk Çıkış İşlemleri (Check-Out)

Hedef: Konuklara Oda Satışı, Konuk Giriş Hazırlığı, Konuk Giriş İşlemleri, Konuk Çıkış İşlemleri, başlıklı modüller “Dal Dersleri: Konuk Giriş ve Çıkış Süreci” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: Otel otomasyon programlarını kullanarak, tesise rezervasyonlu veya rezervasyonsuz gelen misafirlerin, oda satış ve giriş işlemlerini , misafir konaklama sürecinde gerekli vardiya ve ön kasa işlemlerini, misafir çıkış işlemleri ve gün sonu işlemlerini yapabilmek için gerekli bilgi, beceri ve Yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Konukların girişi öncesinde tamamlanacak işlemleri bilmek.
- Grupların girişi öncesinde tamamlanacak işlemleri bilmek.
- Kullanılan formları bilmek.

Beceri:

- Oda satış tekniklerini uygulayarak oda satışı yapmak.
- Konukların girişi öncesinde münferit giriş hazırlığını yapmak.

- Grupların girişi öncesinde grup giriş hazırlığını yapmak.
- Konaklama belgesini doldurmak.
- Konuğun dolduracağı belgeler için ihtiyaç halinde yönlendirme yapmak.
- Tesis ile ilgili bilgi vermek.
- İsteğe göre emanet kasa açmak ve konuğun adına kaydetmek.
- Konuk hesap kartı işlemlerini tamamlamak.
- Konuk çıkış işlemlerini yürütmek.
- Fatura düzenlemek.

Yeterlilik:

- Konuklara oda satış işlemlerini yürütmek.
- Konuk giriş öncesi hazırlığı ve giriş işlemlerini tamamlamak.
- Konuk çıkış işlemlerini yürütmek.

4. 'ORTAOKULLAR İLE ORTAÖĞRETİM KURUMLARI SINIF GEÇME SINAV TÜZÜĞÜ'NE VE 'İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMASI' GENELGESİ'NE GÖRE ÖĞRENCİLERİN BAŞARILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Kültür Dersleri için;

- "Ortaokullar ve Orta Öğretim Kurumları Sınıf Geçme Değerlendirme Tüzüğü" temel alınır.
- Öğrenci, değerlendirme ölçeğini kullanarak öğrenme sonuçlarının değerlendirilmesine dayalı olarak diplomada gösterilen notları alır.

Ortak alan ve Dal Dersleri için;

- Mesleki Teknik Öğretim kapsamında, seviye yeterliliği elde etmek için yapılan sınavlar aşağıdaki gibidir:
 - ✓ Meslek teorisi
 - ✓ Meslek uygulaması
- Sadece teori ve uygulamaya değil, aynı zamanda projelere ve işe yerleştirme ve de özellikle beceri eğitimine atıfta bulunulması çok önemlidir ve her birinin ağırlığı modüle göre farklılık göstermektedir.
- Derecelendirme sistemi, *Genel Orta Öğretim Dairesi (Görevleri ve Çalışma Esasları) Yasası'nın 13. Maddesi'nin 1.fıkrasında ve Mesleki Teknik Öğretim Dairesi (Görevler ve Çalışma Esasları) Yasası'nın 17. Maddesi'nin 1. fıkrasına dayalı Ortaokullar ile Ortaöğretim Kurumları Sınıf Geçme Sınav Tüzüğü'nde belirtilmiştir.*
- Yukarıda adı geçen Tüzük'e göre, değerlendirme için aşağıdaki yönergeler gözetilir: **Puanlama sistemi** (Bölüm 2, Madde 6, Paragraf 1)
 - a) Sınavlarda notlar sayısal olarak "10" üzerinden verilir. Kesirli notlara izin verilmez. Ortalama notlar hesaplandığında, 0,5 ve üzeri kesirli sayılar yukarı yuvarlanır; 0,5'in altındaki kesirler dikkate alınmaz.

b) Notlara karşılık gelen seviyeler aşağıdaki gibidir:

9-10	Çok iyi
7-8	İyi
5-6	Orta
3-4	Zayıf
1-2	Çok zayıf
0	Sıfır

- **Dönem, Sınavlar ve Puanlama** (Bölüm 2, Madde 5, Paragraf 9'a göre) - bir akademik yılda iki dönem vardır. Öğrenciler aldıkları derslerin her biri için her iki dönemin sonunda bir dönem notu almak zorundadır. Genel dersler, meslek dersleri ve staj (işe yerleştirme) için değerlendirme ve not verme işlemleri farklıdır.
- **Genel kurslar**, Genel Eğitim ile aynı şekilde değerlendirilir. Akademik Yıl Çizelgesine göre, her yarıyılıda bir ara sınav ve bir final sınavı yapılır. Ara sınav, dönem başından bu noktaya kadar olan müfredatı kapsar. Final sınavı, o dönem için tüm müfredatı kapsar. Öğrencinin değerlendirmesine katkıda bulunan üçüncü bir bileşen, ev ödevleri / projelerdir. Bir öğrencinin yarıyıl sonu notunu hesaplamak için aşağıdaki formül her iki yarıyıl için de geçerlidir.

Öğrencinin ev ödevleri için ortalama notu **1** ağırlıklı
Öğrencinin ara sınav notu **2** ağırlıklı
Öğrencinin final sınav notu **3** ağırlıklı
Öğrencinin dönem sonu notu: Yukarıdakilerin toplamının 6'ya bölünmesi

- Meslek kurslarının ağırlıkları ve derecelendirilmesine ve işe yerleştirmeye ilişkin usul ve esaslar, Tüzük hükümlerine ek olarak bir genelge ile ayrıca tanımlanmıştır.
- Kurs çalışmasının bir parçası olarak her dönemde tamamlanan her bir sonunda bir sınav" ile ayrı ayrı değerlendirilir.
- Bu sınavlar yalnızca teori temelli, uygulamaya dayalı veya her ikisinin bir kombinasyonu olabilir; bu durumda teorik içerik genellikle % 30, pratik yönü değerlendirmeye % 70 katkıda bulunur.
- Bir öğrencinin her dönem için bir meslek dersi notunu hesaplamanın formülü şu şekildedir:

Öğrencilerin ev ödevleri için ortalama notu **1** ağırlıklı
Modül sınavları için öğrenci ortalama notu **5**
Öğrencinin dönem sonu notu: Yukarıdakilerin toplamının 6'ya bölünmesi

- İşyerinde Beceri Eğitimi sınavı, komisyon başkanı olarak görev yapan Okul Müdürü, koordinatör veya varsa atölye öğretmeni, varsa o meslek alanından olan Okul Müdürü'nün görevlendireceği en

az bir öğretmenden, ve işyeri 'Eğitim Koordinatörü'oluşan Özel Komisyon tarafından yapılır.

- Bu sınav okulda veya işyerinde yapılabilir.
- **Yıl sonu geçme notu** - öğrencinin bir dersi başarıyla tamamlayıp tamamlamaması, yıl sonu notunu oluşturan iki dönem sonu notunun matematiksel ortalamasına göre belirlenir.
- Öğrenci yıl sonu notu: Yukarıdaki şekilde hesaplanan iki dönem notunun ortalama notudur.
- Yıl sonu geçme notu en az 5'tir. Ancak, bir öğrencinin belirli bir ders için ikinci dönem notu en az 7 ise, o dersi birinci dönemde başarısız olsa bile (yani 5'in altında puan) geçer.
- İşletmelerde Beceri Eğitimi için yıllık plan yapılır ve bu yıllık planlara uygun değerlendirme kriter tabloları alan öğretmenleri tarafından hazırlanır. İşletmelerde Beceri Eğitimi sınavları Özel Komisyon tarafından yapılır. İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulaması İşletmelerde Beceri Eğitimi Kılavuzuna uygun olarak yapılır. Buna göre:
- İşletmelerde Beceri Eğitimi Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı Mesleki Teknik Öğretim Dairesi tarafından düzenlenmiştir.
- Çalışılacak günler ve toplam saat alan programına göre belirlenir. Günde maksimum 8 saatten fazla çalıştırılmaz.
- Beceri eğitime katılan öğrenciler Çıraklık ve Mesleki Eğitim Yasası (28/1988) kapsamındadır.
- Mesleki Teknik Öğretim Dairesi tarafından meslek lisesi öğrencileri ve atölye öğretmenleri sigorta kapsamındadır.
- Beceri eğitimi ile ilgili diğer uygulamalarla ilgili diğer detaylar söz konusu kılavuzda açıklanmıştır.

İşletmelerde Beceri Eğitimi için;

- İşletmelerde Beceri Eğitimi Sınavları Ortaokullar ile Ortaöğretim Kurumları Sınıf Geçme Tüzüğü (Madde 9 (2) tarafından düzenlenmiştir ve sınavlar dönem sonunda yapılır. Sınav özel komisyon tarafından düzenlenir. Özel Komisyon, Okul Müdürü komisyon başkanı, varsa o alana ait atölye şefi veya bölüm şefi, okul müdürünün görevlendireceği en az bir öğretmen ve işyeri "Eğitim Sorumlusu'ndan" oluşur. Sınavlar okulda ve işyerinde yapılabilir. Yıl Sonunda başarısız olan öğrenciler bütünlendirme döneminde aynı şekilde sınavlara alınırlar.
- İşletmelerde Beceri Eğitimi sınavları, iş yerinde değerlendirme kriterlerine göre, süreç boyunca veya süre. Bitiminde toplu olarak yapılır. Ancak Elektrik Elektronik, Muhasebe (Banka vb iş yerleri) gibi uygulama sınavları yapılamayan alanlarda okul ortamları değerlendirme için kullanılabilir. Sınavın iş yeri sorumlusu ve öğretmen tarafından ortak yapılması esastır.
- İşletmelerde Beceri Eğitimi sınavları Uygulamalı Sınav (Değerlendirme Kriterleri) ve İş Dosya'nın tutulmasından (doğru-temiz tutma, günlük raporların, kanıtların değerlendirilmesi gibi) oluşur.

Değerlendirme;

1. Alanlara göre farklılık göstermektedir. Değerlendirmede esas, öğrencinin alanına yönelik işletmede bulunduğu süre içerisinde yapmış olduğu yeterliliklerin veya ürünlerin ölçümüdür. Bu ölçüm yapılırken değerlendirme kriterleri ve iş dosyası dikkate alınır.
 2. Alanlara göre değerlendirme farklılıkları o alanla ilgili iş dosyasında belirtilmiştir.
 3. İş dosyasındaki değerlendirme yöntemleri esas alınır.
- **Yıl sonu ders geçme notu** – öğrencinin bir dersi başarıyla tamamlayıp tamamlamaması, yıl sonu notunu oluşturan iki dönem sonu notunun matematiksel ortalamasına göre belirlenir. **Öğrenci yıl sonu notu**, yukarıdaki şekillerde hesaplanan iki dönem notunun ortalama notudur. Ortaya çıkan herhangi bir kesirli sayı yukarıda E bölümünün a paragrafında açıklandığı gibi ele alınır.
 - İşletmelerde beceri eğitimi göre öğrencilerin, beceri sınavında başarılı sayılabilmesi için "beceri puanı" en az 50 olmak kaydı ile, birinci ve ikinci dönem puanları ile beceri sınav puanının aritmetik

ortalamasının en az 50 veya sadece beceri sınav puanının 70 olması gerekmektedir.

- Bu sınavdan başarılı olmayan öğrenciler yaz sezonu bitip yeni eğitim yılı başladığında (Eylül ayında) beceri eğitimi sorumluluk sınavına girmeleri gerekecektir.

Öğrencinin bir sınıfı ve öğretim programını başarı ile tamamlamasına dair diğer şartlar: Meslek Lisesi öğrencilerinin sınıf geçmesi ve eğitim sürecini tamamlayıp diploma almaya hak kazanması ile ilgili diğer konu ve şartlar **Ortaokullar ile Ortaöğretim Kurumları Sınıf Geçme Sınav Tüzüğü**'nde belirtilmiştir.

5. ALTYAPI İLE İLGİLİ GEREKSİNİMLER

Bilgisayar Sistemleri Teknisyenliği Seviye 4 mesleğine yönelik verilen eğitim ve öğretimin amaçlarına ulaşmak için eğitim ve öğretim kurumu şunları sağlamalıdır:

5.1 TEORİK EĞİTİM İÇİN EĞİTİM ODALARI

Eğitimin gerçekleştirilmesi için gerekli olan oda, eğitim ve teknik destek, her bir eğitim odası için ayrı ayrı belirlenmelidir.

Ana ekipman- masalar, sandalyeler, beyaz tahta, teknik ve görsel-işitsel yardımcılar (slayt projektörü, tepegöz, bilgisayar vb.)

Yardımcı ekipman- kalemler, kâğıt, çöp kutusu.

Eğitim yardımcıları- ilgili uzmanlık alanı için temel, yardımcı ve tamamlayıcı malzemeleri gösteren posterler, teknolojik süreç hakkında filmler, incelenen konuların bir dizi ders kitabı.

5.2. EĞİTİM ATÖLYESİ / LABORATUVAR

Mesleki pratik eğitim, eğitim atölyesinde gerçekleştirilir. Çalışılan mesleğe ve uzmanlığa bağlı olarak, atölyelerin makine ve cihazların yanı sıra ilgili yardımcılarla donatılmış olmaları gerekir. Eğitim atölyeleri, tüm stajyerler için işyerlerinin/çalışma yerlerinin yanı sıra eğitmen için de bir işyeri/çalışma yeri sağlamalıdır.

Stajyerin işyeri, ilgili faaliyet için normları ve metodolojik gereksinimleri karşılamalıdır. İşyeri/çalışma yeri, çalışmak için gerekli olan makineler, aletler ve teçhizatların bulunduğu bir alandır. İş yerlerinin yerleşimi, aydınlatma, vazgeçilmez çalışma cephesi ve gerekli hammaddelere işlevsel yakınlık gereksinimlerini karşılar.

Eğitim atölyesi için düzenleyici gereklilikler, orada yürütülen faaliyetlere, teknolojik süreç türlerine, ergonomik ve estetik gerekliliklere ve metodolojik kılavuzlara uygun olmalıdır.

Ana ekipman: Bilgisayar, çağrı cihazı çelik dolaplar, faal durumda ön büro deski, fotokopi makinesi, hesap makinesi, İSG ile ilgili donanımlar, kişisel koruyucu donanımlar (KKD), ön büro otomasyon programı, takvim, telsiz veya çağrı cihazı, yazıcı.

Yardımcı ekipman: Dezenfektanlar, ecza dolabı ve ilkyardım malzemeleri, fatura örneği, folyo havuzu, ikram kartı, iletişim araçları, ofis malzemeleri, ön kasa devir tutanağı, pas anahtarı imza defteri, proforma fatura örneği, uyarı ve yön levhaları, yangın söndürme ekipmanı.

Aletler: bulunmuş eşya formu, depo malzeme çekme formu, döviz alım bordrosu, emanet eşya formu,

erken kahvaltı paket formları, grup oda ve isim listesi formu, günlük konuk listesi, günlük müşteri listesi, hesap kartı, kalite güvence ile ilgili işlem formları ve dokümanları, kat hizmetleri sorumlusu raporu, kat hizmetleri sorumlusu uyuşmazlık raporu, konaklama belgesi, konuk anket formu, konuk avans makbuzu, malzeme talep formu, manuel yangın alarm tertibatı, mesaj formu, nerede olduğunu bildirme formu, oda ve fiyat değişim formu, ön kasa alındısı makbuzu, rezervasyon formları, tashih/düzeltilme formu, teknik arıza fişi, teknik arıza fişi, telefon, uyandırma formu, vardiyalar arası iletişim defteri, VIP talimat formu.

İşyerinde/çalışma yerinde uygulamalı eğitim, uzmanlık ve ilgili mevzuat ve yönergelere göre seçilen işletmeler veya şirketler gibi özelleşmiş bir ortamda gerçekleştirilir.

MODÜL İÇERİKLERİ

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	İş Sağlığı ve Güvenliği	
Modül Adı ve Kodu	M: İş Sağlığı ve Güvenliği	
Süre	40 Dakika 8 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İş yerinde iş sağlığı ve güvenliği kurallarının temel terminolojisi, yönetmelikleri ve analizini öğretmek, işyeri sağlığı, güvenliği, ilk yardım bilgi, beceri ve yeterlilikleri sağlamaktır.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği yönetmeliklerini bilmek ve uygulamak. İş yerini bu esaslar doğrultusunda çalışma güvenliği sağlayacak şekilde düzenleyebilmek;</p> <p>ÖK: İş yeri temizliğinin ve çalışanların sağlık durumlarının etkili ve düzenli takibini mümkün kılan bir program hazırlayabilmek;</p> <p>ÖK: Meslek grubuyla ilişkili hastalıkların farkındalığı ve bunların önlenmesi için gerekli tedbir almak ve bireylere güvenlik sağlayabilmek için çalışanların periyodik muayene edilmesi;</p> <p>ÖK: İş ile ilgili ortaya çıkabilecek bütün hastalıkları bilmek, anlamak ve olabildiğince önlenmesi;</p> <p>ÖK: Bireylerin güvenliliğini sağlayabilmek;</p> <p>ÖK: Bilgi ve araçların güvenli kullanılabilmesini sağlamak;</p> <p>ÖK: İş yeri güvenliğinin sağlanması için gerekli kişisel koruma ekipmanının bakımını sağlayabilmek ve sivil savunma.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş yerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin kuralları bilmek. İş yerinde güvenlik ve sağlık için gerekli işaret ve sinyalleri bilmek. İş yerinde yürütülen faaliyetlerde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmelikler hakkında bilgi sağlamak. Güvenlik ve sağlığın koruma önlemleri ve işaretleri ve sinyalleri hakkında bilgi sağlamak. İşyerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmelikler hakkında talimat vermek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş yerinde sağlık ve güvenliği sağlamak için gerekli kurallar hakkında çalışanlara talimat vermek. Gerekli koruma önlemlerinin alınmasını sağlamak. İş yerinde güvenlik ve sağlık için gerekli işaret ve sinyalleri kullanmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş gücü faaliyetlerinin, iş yerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmeliklere uygun olarak yürütülmesini sağlar İş yerinde güvenliğin sağlanması için yapılan uygulamalara katılır İş faaliyetini güvenliği sağlayacak önlemlere uygun olarak gerçekleştirir İşgücü faaliyetleri yürütülürken diğer çalışanların sorumluluğunu alır. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler Alıştırmalar	70% Sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% atölye

	İş yeri	ortamında alıştırmalar yapılmaktadır.
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	70% - Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 30% - Uygulamalı kısım için modül hedefine göre uygulamalı sınav ile değerlendirme.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none">• Yazılı Sınav• Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği• Ödev – Proje• Sunumlar	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	İş Sağlığı ve Güvenliği	
Modül Adı ve Kodu	M: Çevre Koruma	
Süre	40 Dakika 8 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok.	
Modülün Amacı	Bu modül ile çevre koruma hakkında gerekli bilgileri kavrayarak mesleğinizi yaparken çevre korumaya da katkıda bulunabilmektir.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Çevre koruma kurallarının uygulayabilmek;</p> <p>ÖK: İş yerinde atıkların bertaraf edilmesi için güvenli yöntemler kullanabilmek;</p> <p>ÖK: Çevre için tehlike oluşturabilecek uygulamalardan kaçınmak (bozuk ve tehlikeli aletler)</p> <p>ÖK: Çevre kirliliğine yol açabilecek unsurlarının (görsel – işitsel- solunum) güvenli sınırlarını bilmek ve uygulayabilmek</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çevre koruma yönetmeliklerini bilmek. • Atıkların ayrı bir alanda toplanması için yapılması gereken düzenlemeleri bilmek. • Tehlikeli ürünlerin depolanması, kullanılması ve bertaraf edilmesi için gerekli uygulamaları bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehlikeli ürünlerin, kullanılmayan malzemelerin, sarf malzemelerin ve diğer atıkların geri dönüşüm ve toplama kurallarına uygun olarak depolanması ve ayrıştırılmasının sağlamak. • Acil durum terminolojisi uygulamak/kullanmak. • Yangın ve acil durum güvenliği sağlamak için önlemlere uyulmasını denetlemek. • Kaza ve acil durumlarda kurallara uyulmasını denetlemek. • Kaza ve tehlike durumlarında çalışma ekibinde gerekli koordinasyonu sağlamak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çevre kirliliğinin olası nedenlerini analiz eder, yangın veya acil durum risklerini değerlendirir, yangın ve acil durum güvenliğinin sağlanabilmesi için işyeri kurallarını güncelleme önerilerde bulunur. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	<p>Teorik dersler</p> <p>Alıştırmalar</p> <p>İş yeri</p>	70% Sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% atölye ortamında alıştırmalar yapılmaktadır.
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	70% - Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 30% - Uygulamalı kısım için modül hedefine göre uygulamalı sınav ile değerlendirme.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	İş Sağlığı ve Güvenliği	
Modül Adı ve Kodu	M: Risk Önleme	
Süre	40 Dakika 8 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok.	
Modülün Amacı	İş yerinde iş sağlığı ve güvenliği kurallarının temel terminolojisi, yönetmelikleri ve analizini öğretmek, işyeri sağlığı, güvenliği, ilk yardım bilgi, beceri ve Yeterlilikleri sağlamaktır.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Meslek grubuyla ilişkili hastalıkların farkındalığı ve bunların önlenmesi için gerekli tedbir almak ve bireylere güvenlik sağlayabilmek için çalışanların periyodik muayene edilmesi;</p> <p>ÖK: İş ile ilgili ortaya çıkabilecek bütün hastalıkları bilmek, anlamak ve olabildiğince önlenmesi;</p> <p>ÖK: Bireylerin güvenliğini sağlayabilmek;</p> <p>ÖK: Bilgi ve araçların güvenli kullanılabilmesini sağlamak;</p> <p>ÖK: İş yeri güvenliğinin sağlanması için gerekli kişisel koruma ekipmanının bakımını sağlayabilmek ve sivil savunma.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş yerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin kuralları bilmek. İş yerinde güvenlik ve sağlık için gerekli işaret ve sinyalleri bilmek. İş yerinde yürütülen faaliyetlerde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmelikler hakkında bilgi sağlamak. Güvenlik ve sağlığın koruma önlemleri ve işaretleri ve sinyalleri hakkında bilgi sağlamak. İşyerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmelikler hakkında talimat vermek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş yerinde sağlık ve güvenliği sağlamak için gerekli kurallar hakkında çalışanlara talimat vermek. Gerekli koruma önlemlerinin alınmasını sağlamak. İş yerinde güvenlik ve sağlık için gerekli işaret ve sinyalleri kullanmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş gücü faaliyetlerinin, iş yerinde sağlık ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yönetmeliklere uygun olarak yürütülmesini sağlar İş yerinde güvenliğin sağlanması için yapılan uygulamalara katılır İş faaliyetini güvenliği sağlayacak önlemlere uygun olarak gerçekleştirir <p>İşgücü faaliyetleri yürütülürken diğer çalışanların sorumluluğunu alır.</p>	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	70% Sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% atölye ortamında alıştırma yapılmaktadır.
	Alıştırma	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	

Modülün değerlendirilmesi	70% - Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 30% - Uygulamalı kısım için modül hedefine göre uygulamalı sınav ile değerlendirme.
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none">• Yazılı Sınav• Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği• Ödev – Proje• Sunumlar

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Mesleki Yabancı Dil	
Modül Adı ve Kodu	M: Ön Büro Görevlisi mesleğinde kullanılan İngilizce Teknik Terimler.	
Süre	2 SAAT- 9. Sınıf	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Bu modülün amacı, Bilgisayar Sistemleri sektöründe kullanılan İngilizce teknik terimleri öğretebilmek ve gerçek hayatta iş yerinde öğrencilerin kullanabilmelerini sağlamaktır.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ekip içinde etkili iletişimi sürdürebilir.</p> <p>ÖK: Etkili iş iletişimine liderlik edebilir.</p> <p>ÖK: Mesleki faaliyetlerde yabancı dil kullanabilir.</p> <p>ÖK: Müşterilerle etkili yazılı ve sözlü iletişim kurabilir.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temel mesleki terminolojiye yabancı dilde hakim olup, uzmanlık alanında kullanılan ifade şekillerini bilmek ve doğru şekilde kullanabilmek • Profesyonel alanda kullanılan bilgi kaynaklarını yabancı dilde bilmek ve yazılı olarak ve konuşma sırasında doğru şekilde kullanabilmek • Mesleğin temel alan uygulamalarını yabancı dilde ifade etmek <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meslek alanındaki bilgileri yabancı dilde yazışma ve bilgi alışverişi için kullanmak. • Profesyonel metinleri yabancı dilde okumak ve anlamak (özel literatür, dokümantasyon vb.). • İnternet ve diğer kaynaklarda bilgi araştırması yaparken yabancı dil kullanmak. • İş arkadaşları ve müşterilerle iletişim kurarken yabancı dil (yazılı ve sözlü) kullanmak. • Yabancı dilde alanına özel literatüre başvurabilmek (makaleler, kataloglar, broşürler ve profesyonel alanla ilgili diğer bilgi kaynakları). • Alana özel bir konuda bir sözlük yardımıyla yabancı dilden ana dile, ana dilden yabancı dile çeviri yapmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesyonel konularda iletişim kurmalarını sağlayacak düzeyde yabancı dil konuşmak 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	80% teori ve 20% uygulamadan oluşmaktadır.
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik terimleri sözlü ve yazılı sınav ile değerlendirilmesi. • Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Sözlü ve yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Mesleki Yabancı Dil	
Modül Adı ve Kodu	M: Ön Büro Görevlisi mesleğinde İngilizce teknik yazışmalar.	
Süre	2 SAAT-10/11. Sınıflar	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Bu modülün amacı, öğrencilere Bilgisayar sektöründe Yabancı dilin meslek alanında etkin kullanımını, anlatımını ve sorularda doğru terimlere başvurulmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik sağlamak ve de yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim kurabilmelerini sağlamaktır.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Müşterilerle etkili yazılı ve sözlü iletişim kurabilir.</p> <p>ÖK: Mesleğin günlük faaliyetlerini yerine getirebilmek için çeşitli İngilizce kaynaklara başvurabilir.</p> <p>ÖK: Sosyal ağ ve güncel iletişim uygulamalarını etkin kullanabilir.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temel mesleki terminolojiye yabancı dilde hakim olup, uzmanlık alanında kullanılan ifade şekillerini bilmek ve doğru şekilde kullanabilmek • Profesyonel alanda kullanılan bilgi kaynaklarını yabancı dilde bilmek ve yazılı olarak ve konuşma sırasında doğru şekilde kullanabilmek • Mesleğin temel alan uygulamalarını yabancı dilde ifade etmek • İş faaliyetlerini yerine getirirken kısa ve anlaşılır mesajlardaki ana fikri anlamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alana özel bir konuda bir sözlük yardımıyla yabancı dilden ana dile, ana dilden yabancı dile çeviri yapmak. • Gerçekleştirilen faaliyetler ve elde edilen sonuçlarla ilgili yazılı form doldurmak, notlar oluşturmak ve/veya oluşturulan notları okumak. • Meslek alanındaki bilgileri yabancı dilde yazışma ve bilgi alışverişi için kullanmak. <p>Yeterlilikler: Profesyonel konularda iletişim kurmalarını sağlayacak düzeyde yabancı dil konuşmak</p>	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%70
	Alıştırmalar	%30
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	70% - Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 30% - Uygulamalı kısım için modül hedefine göre uygulamalı sınav ile değerlendirme.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: İletişim Teknikleri	
Süre	9. Sınıf, 2 saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Turizm Hareketleri Modülü	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri dahilinde, nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişim kurma ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak..	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurar.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak beden dilini doğru kullanır.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletme prosedürlerini bilmek. • Genel görgü ve nezaket kurallarını bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beden dilini anlamak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beden dilinin insan iletişimindeki yerini ve önemini açıklamak 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	80%
	Alıştırmalar	20%
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	1.Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. 2.Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: Turizm Hareketleri	
Süre	9 Sınıf, 2 saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yoktur	
Modülün Amacı	İnsanları turistik hareketlere yönelten sebepler, turizm çeşitleri, turizm faaliyetlerinin çeşitli alanlardaki etki ve işlevleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm ve turist kavramlarını açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm çeşitlerini açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizmin etkilerini açıklar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turizm ve turist kavramlarını bilmek. • Turizmin tarihsel gelişimini açıklamak. • Dünya literatüründe yer alan turizm çeşitlerini açıklamak. • Farklı turizm çeşitlerinin ülke ekonomisine olan katkılarını ve etkilerini açıklamak. <p>Beceri:</p> <p>Turist sayılmayan yabancılar ile turist tanımına uyan ziyaretçileri ayırt edebilmek.</p> <p>Temel özelliklerini dikkate alarak turizm çeşitlerini birbirinden ayırt edebilmek.</p> <p>Yeterlilik:</p> <p>Turizm ve turist kavramları ile turizmin tarihsel gelişimini, turizm çeşitlerini ve turizm faaliyetlerinin ülke ekonomisine etkilerini birbiriyle ilişki içinde açıklamak.</p>	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	1.Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. 2.Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: Turizm İşletmeleri	
Süre	9. sınıf, 2 saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Turizm Hareketleri Modülü	
Modülün Amacı	Turizm endüstrisinin özellikleri, turizm işletmelerinin çeşitleri ve sundukları hizmetler ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm endüstrisinde yer alan işletmeleri açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre göre turizm hareketine katılan konukların seyahat formalitelerini açıklar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Turizm sektörünü diğer sektörlerden ayıran temel özellikleri bilmek. Turizm sektöründe yer alan işletmelerin çeşitlerini bilmek. Turizm sektöründe yer alan işletmelerin faaliyetlerini açıklamak. Turizm hareketlerine katılan konukların seyahat etmesiyle ilgili genel formaliteleri bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Turizm sektörü ile diğer sektörleri temel özelliklerini göz önünde bulundurarak birbirinden ayırt edebilmek. Turizm sektöründe yer alan işletmeleri temel özelliklerini göz önünde bulundurarak birbirinden ayırt edebilmek. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Turizm sektöründe yer alan işletmeleri temel özelliklerini dikkate alarak birbiriyle ilişkilendirebilmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının kontrolü ve değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	1.Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. 2.Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı Sınav Ödev – Proje Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: Ön Büro Organizasyonu	
Süre	9. sınıf, 2 saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yoktur	
Modülün Amacı	Ön büro departmanının tanımı, önemi, bölümleri, çalışanlarının ünvan ve görevleri ile kullanılan donanım ve formlarla ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ön büro departmanının organizasyon yapısını açıklar.</p> <p>ÖK: Ön büro departmanının diğer departmanlarla ilişkisini açıklar.</p> <p>ÖK: Ön büro çalışanlarının ünvan ve görevlerini açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak konaklama işletmelerindeki oda tiplerini açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası standartlara uygun olarak ön büroda kullanılan donanımları ve formları açıklar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro departmanının organizasyon şemasını bilmek. • Ön büro departmanının diğer departmanlarla ilişkisini açıklamak. • Ön büro çalışanlarının ünvan ve görevlerini bilmek. • Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerindeki oda tiplerinin temel özelliklerini açıklamak. <p>• Ön büroda kullanılan çeşitli donanımları ve formları bilmek</p> <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro departmanının organizasyon şemasını çizmek. <p>• Ön büro departmanının diğer departmanlarla ilişkisini şema çizerek göstermek.</p> <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro departmanının organizasyon yapısını, bölümlerin ve personelin birbiriyle ilişkisi içinde açıklamak. • Hangi oda tiplerinin hangi ihtiyaçlara daha uygun olacağını ayırt etmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	1.Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. 2.Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Ön Büroda Konuk İlişkileri	
Modül Adı ve Kodu	M: Protokol ve Görgü Kuralları	
Süre	40 Dakika 8 ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yoktur	
Modülün Amacı	Ulusal ve uluslararası standartlara göre protokol ve görgü kurallarının uygulanması ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Protokol kurallarına uygun davranır. ÖK: Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranır.	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> • Protokol kurallarını bilmek. • Nezaket ve görgü kurallarını bilmek. Beceri: <ul style="list-style-type: none"> • Protokol, nezaket ve görgü kurallarına uygun davranmak. Yeterlilik: <ul style="list-style-type: none"> • Protokol, nezaket ve görgü kurallarını doğru biçimde uygulamak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. • Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Ön Büroda Konuk İlişkileri	
Modül Adı ve Kodu	M: Olağan Dışı Durumlar ve Olaylara Göre Davranma	
Süre	40 Dakika 8 ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yoktur	
Modülün Amacı	Olağan dışı ve beklenmeyen durumların yönetilmesi ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Olağan dışı ve beklenmeyen durumlarda, ulusal standartlara, mevzuata ve işletme prosedürlerine uygun olarak konuklara yardımcı olur.</p> <p>ÖK: Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda, ulusal standartlara, mevzuata ve işletme prosedürlerine uygun olarak konuklara yardımcı olur.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi: Acil durumlarda uygulanacak işletme prosedürünü bilmek.</p> <p>Beceri: Acil durumlarda işletme prosedürüne uygun davranabilmek.</p> <p>Yeterlilik: Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek.</p>	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı Sınav Ödev – Proje Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Ön Büroda Konuk İlişkileri	
Modül Adı ve Kodu	M: Danışma Hizmetleri	
Süre	40 Dakika 16 ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Ön Büro Organizasyonu Modülü	
Modülün Amacı	İşletme izleklerine uygun olarak konukları karşılama, yönlendirme, araç park ve konuk bagaj hizmetlerini yerine getirme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürleri ve genel protokol kurallarına uygun olarak konukları karşılar ve uğurlar.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürlerine uygun olarak konukları istekleri doğrultusunda yönlendirir.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürlerine uygun olarak konuk araçlarına park hizmeti verir.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürlerine uygun olarak konukların bagaj işlemlerini yürütür.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde misafirleri karşılama, uğurlama, park ve bagaj işlemleri prosedürlerini bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesine gelen misafirleri karşılamak, uğurlamak, park ve bagaj işlemlerini yürütmek. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ön büroda kullanılan gerekli araç-gereç, malzeme ve formları düzenli olarak kontrol etmek ve eksilmemesi için önlem almak. Grupların karşılanması ve uğurlanmasında lobide yığılma yaşanmaması için önceden gerekli hazırlığın planlamasını yapabilmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı Sınav Ödev – Proje Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Ön Büroda Konuk İlişkileri	
Modül Adı ve Kodu	M: Ön Büroda İletişim Hizmetleri	
Süre	40 Dakika 8 ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Ön Büro Organizasyonu modülü İletişim Teknikleri modülü	
Modülün Amacı	Tekniğine uygun olarak telefon ile iletişim kurma, konuk mesajlarını ve departman amirlerinin mesajlarını zamanında ve doğru olarak iletebilme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile iletişimi sağlar.</p> <p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile gelen mesajları iletir.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro ve diğer departmanlar arasında iletişimin nasıl kurulacağını bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro ile diğer departmanlar arasındaki iletişimi sağlamak. • Konaklama işletmesi ile misafirler arasındaki iletişimi sağlamak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletme prosedürüne uygun olarak misafirlere gelen mesajları almak ve iletmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	
Modül Adı ve Kodu	M: Otel Paket Programında Resepsiyon ve Ön Kasa İşlemleri	
Süre	40 Dakika 30 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Otel Paket Programında Rezervasyon Menüsü İşlemleri	
Modülün Amacı	Otel paket programında resepsiyon ve ön kasa menüsü işlemlerini gerçekleştirme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürüne göre otel paket programında resepsiyon işlemlerini yapar</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak otel paket programında ön kasa işlemlerini yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büroda kullanılan bilgisayarlı resepsiyon ve ön kasa program menüsünü bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büroda kullanılan bilgisayarlı resepsiyon ve ön kasa programını kullanabilmek. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro bilgisayar sistemini kullanarak resepsiyon ve ön kasa işlemlerini yapmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	
Modül Adı ve Kodu	M: Konuklara Oda Satışı	
Süre	40 Dakika 24 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Otel Paket Programında Rezervasyon Menüsü Otel Paket Programında Resepsiyon ve Ön Kasa Menüsü	
Modülün Amacı	Tesis prosedürüne uygun olarak oda satış tekniklerini uygulayabilme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak oda satış tekniklerini uygular. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak oda satışını yapar	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi : <ul style="list-style-type: none"> Oda satış ilke ve tekniklerini bilmek. Beceri: <ul style="list-style-type: none"> Oda satış ilke ve tekniklerini uygulayarak oda satışı yapmak. Yeterlilik: <ul style="list-style-type: none"> Konuklara oda satış işlemlerini yürütmek 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%80
	Alıştırmalar	%20
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları sunumlarla değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı Sınav Ödev – Proje Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	
Modül Adı ve Kodu	M: Konuk Giriş Hazırlığı	
Süre	40 Dakika 24 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Otel Paket Programında Rezervasyon Menüsü Otel Paket Programında Resepsiyon ve Ön Kasa Menüsü	
Modülün Amacı	Grupların, münferit ve özel konukların giriş öncesi hazırlıklarını doğru olarak yapabilmek ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak münferit konuk giriş öncesi hazırlığını yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak grup giriş hazırlığını yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel konuk giriş hazırlığını yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konukların girişi öncesinde tamamlanacak işlemleri bilmek. Grupların girişi öncesinde tamamlanacak işlemleri bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konukların girişi öncesinde münferit giriş hazırlığını yapmak. Grupların girişi öncesinde grup giriş hazırlığını yapmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konuk giriş öncesi hazırlık işlemlerini tamamlamak 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%30
	Alıştırmalar	%70
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı Sınav Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği Ödev – Proje Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	
Modül Adı ve Kodu	M: Konuk Giriş İşlemleri (Check-in)	
Süre	40 Dakika 30 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Otel Paket Programında Rezervasyon Menüsü Otel Paket Programında Resepsiyon ve Ön Kasa Menüsü	
Modülün Amacı	Check-in için resepsiyona gelen konuğun kimlik ve rezervasyon kontrolü, konaklama belgesini doldurma, ödeme alma, tesisle ilgili gerekli tanıtım yapma, odayı check-in'e alıp oda kartı verme ve bell boy eşliğinde odasına çıkarılmasını sağlayabilme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konaklama belgesini doldurur.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuklara tesis ile ilgili bilgi (info) verir.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk hesap kartı işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak odayı check-in'e alır ve oda kartını hazırlar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konukların odaya çıkarılmasını sağlar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giriş işlemi de kullanılan formları bilmek. • Konaklama belgesi doldurmanın önemi ve gerekliliğini bilmek. • Konaklama belgesini doldurmak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tesis ile ilgili bilgi vermek. • Konuklardan ödeme almak ve kaydetmek. • Konuk hesap kartı işlemlerini tamamlamak. • Konuk giriş işlemlerini tamamlamak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büroda yoğunluk yaşandığı sırada analitik düşünerek işlem süresini kısaltmak ve misafirlerin sinirlerini yatıştırmak için ikna becerisini kullanmak 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%30
	Alıştırmalar	%70
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. • Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	
Modül Adı ve Kodu	M: Konuk Çıkış İşlemleri (Check-out)	
Süre	40 Dakika 24 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Otel Paket Programında Rezervasyon Menüsü Otel Paket Programında Resepsiyon ve Ön Kasa Menüsü	
Modülün Amacı	Konuğun çıkış öncesi hazırlıklarını ve çıkış işlemlerini yapabilme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuğun ayrılışından önce hazırlık yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk çıkış işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak fatura düzenler.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak ödeme alır ve konuk hesabını kapatır.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konuk çıkış işlemleri prosedürünü bilmek. Erken ve geç çıkış işlemleri prosedürünü bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Odayı check-out'a alıp oda kartını sıfırlamak. Konuktan ödeme alarak hesabını kapatmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fatura düzenlemek. Konuk çıkış işlemlerini yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%30
	Alıştırmalar	%70
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı Sınav Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği Ödev – Proje Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	
Modül Adı ve Kodu	M: Sabah ve Akşam Vardiyası İşlemleri	
Süre	40 Dakika, 30 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Otel Paket Programında Rezervasyon Menüsü Otel Paket Programında Resepsiyon ve Ön Kasa Menüsü	
Modülün Amacı	Günlük giriş-çıkış işlemleri ve kontrolü, konuk harcama ve ödeme işlemleri, kat hizmetleri raporlarının kontrolü, oda değişikliği, early check-out, late check-out ve extension işlemleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak sabah akşam vardiyası ile ilgili devir teslimi işlemleri yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak günlük giriş işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak ön büroda günlük çıkış işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetleri (housekeeping) raporlarını kontrol eder.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak oda değişikliği taleplerini kontrol ederek işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak misafirlerin istek ve şikayetleri ile ilgilenir.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sabah ve akşam vardiyasında devir teslim işlemleri prosedürünü bilmek. Vardiyada tamamlanacak işlemleri bilmek. Kullanılan donanım ve formları bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Günlük vardiya işlemlerini yapmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sabah ve akşam vardiyasındaki günlük işlemleri yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%30
	Alıştırmalar	%70
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> Yazılı Sınav Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği Ödev – Proje Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Konuk Giriş ve Çıkış Süreci	
Modül Adı ve Kodu	M: Gece Vardiyası İşlemleri (Night Audit)	
Süre	40 Dakika 18 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Sabah ve Akşam Vardiyası İşlemleri modülü	
Modülün Amacı	Gün sonu işlemi öncesi kontroller, gün sonu işlemi ve gerekli raporların alınması ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gece vardiyası devir teslim işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gün sonu öncesi kontrolünü yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ile işletme prosedürüne göre rapor olarak kontrolleri yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gün sonu işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gün sonu raporlamalarını yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gece vardiyası devir teslim işlemleri prosedürünü bilmek. • Gece vardiyasında tamamlanacak işlemleri bilmek. • Kullanılan donanım ve formları bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gece işlemlerini yapmak. • Gün sonu işlemlerini yapmak <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gün sonu raporlamalarını yapmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%30
	Alıştırmalar	%70
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. • Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Ön Büroda Rezervasyon	
Modül Adı ve Kodu	M: Rezervasyon Alma	
Süre	40 Dakika 28 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Ön Büroda İletişim Hizmetleri modülü	
Modülün Amacı	Rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmalar, kullanılan donanım ve formlar, rezervasyon çeşitleri ve tekniğine uygun rezervasyon alma yöntemleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre göre uygun olarak rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak geliş şekillerine göre rezervasyon alır.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak çeşitlerine göre rezervasyon alır.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon formlarını doldurur.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro ve rezervasyon genel kısaltma ve terimlerini bilmek. • Ön büroda rezervasyon kabul etmek için gerekli donanım ve formları kullanmayı bilmek. • Ön büroda rezervasyon alma prosedürünü bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rezervasyon alırken gerekli prosedürleri uygulamak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rezervasyon alma işlemi tamamlamak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%50
	Alıştırmalar	%50
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. • Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	Yazılı Sınav Sözlü Sınav Ödev – Proje Sunumlar	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Ön Büroda Rezervasyon	
Modül Adı ve Kodu	M: Rezervasyon Kayıt Etme	
Süre	40 Dakika 32 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Rezervasyon Alma Modülü	
Modülün Amacı	Alınan rezervasyonu kayıt etme, değişiklik ve iptal işlemleri, bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonların kontrolü, rezervasyon garanti yöntemleri ve rezervasyon cetvelleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon kayıt işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon değişikliği ve iptallerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak bekleyen (waiting) ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol eder.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon garanti yöntemlerini uygular.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon cetvelleri hazırlar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büro rezervasyon kayıt prosedürünü bilmek. • Ön büro rezervasyon değişiklik ve iptal prosedürünü bilmek. • Ön büro rezervasyon garanti yöntemlerini bilmek. <p>Beceri: Rezervasyon kayıt, iptal ve değişiklik prosedürünü uygulamak.</p> <p>Yeterlilik: Ön büroda rezervasyon alma ve kaydetme işlemlerini yürütmek.</p>	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%50
	Alıştırmalar	%50
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	1.Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. 2.Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği • Ödev – Proje • Sunumlar 	

ÇEP Adı	Ön Büro Görevlisi	
DERSLER	Ön Büroda Rezervasyon	
Modül Adı ve Kodu	M: Otel Paket Programında Rezervasyon İşlemleri	
Süre	40 Dakika 48 Ders	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Rezervasyon Alma modülü Rezervasyon Kayıt Etme modülü	
Modülün Amacı	Otel paket programında misafir kaydı oluşturma ve rezervasyon menüsü işlemlerini gerçekleştirme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürüne göre otel paket programında misafir kaydı (konuk profili) oluşturur.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürüne göre otel paket programında rezervasyon işlemlerini yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büroda kullanılan bilgisayarlı rezervasyon sistemini kullanmayı bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büroda kullanılan bilgisayarlı rezervasyon sistemini kullanarak misafir kaydı oluşturabilmek. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön büroda kullanılan bilgisayarlı rezervasyon sistemini kullanarak rezervasyon işlemlerini yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teori	%30
	Alıştırmalar	%70
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının kontrolü ve değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik terimleri yazılı sınav ile değerlendirilmek. • Yapılan konuları yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirmek. 	
Modülün değerlendirilmesi	Yazılı ve sözlü sınav ile değerlendirme yapılacaktır.	
Başarı Kriterleri	Mesleki Teknik Eğitim ve Öğretim Dairesi ile görüşülecektir.	
Tutulması gereken Kanıtlar/Bulgular	<ul style="list-style-type: none"> • Yazılı Sınav • Uygulamalı Sınav dereceleme ölçeği • Ödev – Proje • Sunumlar 	



**This document has been produced with the financial assistance of the European Union.
The content of this publication is the sole responsibility of NIRAS IC Sp z o. o. and can
in no way be taken to reflect the views of the European Union.**