



*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 XX: Hotel Services Staff Curriculum Package
September 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

İÇERİK

1.GENEL KOŞULLAR	4
1.1. ARKAPLAN	4
1.2. PROGRAMIN HEDEFİ.....	4
1.3. PROGRAMIN AMACI	5
2. BAŞVURU SAHIPLERİ/ADAYLAR İÇİN ŞARTLAR, ÖĞRETİM/EĞİTİM SÜRECİNİN ŞEKLİ VE SÜRESİ.....	5
2.1. ASGARİ 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
ANAHTAR YETERLİLİKLER VE YEŞİL BECERİ MATRİSİ	9
3.2.5. ÖĞRETİM PLANINDAKİ MODÜLLERLE İLİŞKİLİ ÖĞRENME KAZANIMLARININ BELİRLENMESİ	10
3.2.6 DERS VE MODÜLLERİ ÇERÇEVESİNDE BELİRLENMİŞ OLAN ÖĞRENME GEREKSİNİM VE KAZANIMLARINI KARŞILAYAN İLGİLİ BİLGİ, BECERİ VE YETERLİLİKLERİN TANIMI	20
4. 'ORTAOKULLAR İLE ORTAÖĞRETİM KURUMLARI SINIF GEÇME SINAV TÜZÜĞÜ'NE VE 'İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMASI' GENELGESİ'NE GÖRE ÖĞRENCİLERİN BAŞARILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	36
KÜLTÜR DERSLERİ İÇİN;	36
5. ALTYAPI İLE İLGİLİ GEREKSİNİMLER	38
5.1 TEORİK EĞİTİM İÇİN EĞİTİM ODALARI	38
5.2. EĞİTİM ATÖLYESİ / LABORATUVAR.....	39

1.GENEL KOŞULLAR

1.1. ARKAPLAN

Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 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.

Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 mesleği için Çerçeve eğitim programının içeriği, iş hayatının belirlemiş olduğu meslek standartları dikkate alınarak ve bu yöndeki Mesleki Teknik Öğretim gereksinimlerine uygun olarak hazırlanmıştır.

Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 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.

Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 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 3 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:

- İşgücü 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'nci 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 Eğitime 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 koşullarını dikkate alarak belirlemelerine göre uygulanır.

3.2 ÖĞRETİM PROGRAMININ İÇERİĞİNE İLİŞKİN GEREKSİNİMLER

ÖĞRETİM PROGRAMI

Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 mesleği için öğretim planı üç bölümden oluşmaktadır:

- A. KÜLTÜR DERSLERİ** – Genel Orta Öğretime 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.

Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 mesleği için Dal dersleri 2 kritere göre tanımlanır:

- ✓ Mesleğin icrasına için gerekli olan unsurlar:
 - Organizasyon
 - Teknoloji
 - Ekipman
 - Materyaller
- ✓ **Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 Meslek standartlarındaki görev alanı tanımının gerekleri**

3.2.1. ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI
ÖĞRETİM PROGRAMININ UNSURLARI

ÖĞRETİM PROGRAMI Mesleğin adı: Otel Hizmetleri Görevlisi				
YETERLİLİK SEVİYESİ: Seviye 3				
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 sektör / alan için				
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG) VE ÇEVRE KORUMA	1			
MESLEKİ YABANCI DİL	2	2	2	
GİRİŞİMCİLİK			1	
İŞ ORGANİZASYONU ve KALİTE YÖNETİMİ			2	
TOPLAM: B	3	2	5	0
C. DAL DERSLERİ				
GENEL TURİZM	3			
İKİNCİ YABANCI DİL	1			
YİYECEK, İÇECEK ve KONAKLAMA HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON	2			
TEMEL BESLENME	2			
ODA TEMİZLİĞİ ve KAT HİZMETLERİ	2	2	2	
PERİYODİK HİZMETLER			4	
ÖN BÜRO, REZERVASYON ve DANIŞMA (CONCIERGE) HİZMETLERİ	1	3		
RESEPSİYON BÖLÜMÜ HİZMETLERİ			5	
İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ				28
TOPLAM: C	11	5	11	28
Seçmeli modüller: ...%	3	11	10	5
TOPLAM: (A+B+C+SEÇMELİ DERSLER)	38	38	38	38

Ulusal Yeterlilikler Çerçevesine bağlı olarak Seviye 3 için aşağıdaki tanımlayıcılar dikkate alınmalıdır:
Yeterlilik Seviyesi 3

- **Bilgi:** Bir çalışma veya öğrenme alanı kapsamında gerçekler, ilkeler, süreçler ve genel kavramlar bilgisi
- **Beceri:** Temel yöntemleri, araçları, malzemeleri ve bilgileri seçip uygulayarak görevleri tamamlamak ve sorunları çözmek için gereken bir dizi bilişsel ve pratik beceriler
- **Yeterlilik:** İşte veya öğrenimdeki görevlerin tamamlanması için sorumluluk almak, sorunları çözmeye kendi davranışını koşullara göre uyarlamak

3.2.2. ANAHTAR YETERLİLİKLER VE YEŞİL BECERİLER İÇİN GEREKLİLİKLER

Otel Hizmetleri Görevlisi 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

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

¹ Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi uyarınca
"Hotel Services Staff" Curriculum Package

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 eğitimi

3.2.4 ANAHTAR YETERLİLİKLER VE YEŞİL BECERİ MATRİSİ

Anahtar Yeterlilikler/Yeşil Beceriler	BÖLÜMLER/DERSLER												
	TEMEL /ORTAK ALAN DERSLERİ				ÖZEL/DAL DERSLER								
	İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma	Mesleki Yabancı Dil	Girişimcilik	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi	Genel Turizm	İkinci Yabancı Dil	Yiyecek, İçecek ve Konaklama Hizmetlerinde	Temel Beslenme	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri	Periyodik İşlemler	Ön Büro, rezervasyon ve Danışma (Concierge)	Resepsiyon Bölümü Hizmetleri	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 (Dijital 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.

	<p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde tur ve gezi işlemlerini yürütür.</p> <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: 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>

DAL DERSLERİ	
Ders Adı: GENEL TURİZM	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: İletişim Teknikleri M: Turizm Hareketleri M: Turizm İşletmeleri M: Ön Büro Hizmetleri</p>	<p>ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurar. ÖK: Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde, işletme prosedürüne uygun olarak beden dilini doğru kullanır. ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm kavramını açıklar. ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm çeşitlerini açıklar. ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizmin etkilerini açıklar. ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm endüstrisinde yer alan işletmeleri açıklar. ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre göre turizm hareketine katılan konukların seyahat formalitelerini açıklar. ÖK: İşletme prosedürüne uygun olarak ön büronun organizasyon yapısını açıklar. ÖK: Ulusal mevzuata ve standartlara uygun olarak konaklama işletmelerindeki oda tiplerini açıklar. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürlerine uygun olarak ön büroda kullanılan donanımları ve formları açıklar.</p>
Ders Adı: İKİNCİ YABANCI DİL	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler M: Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler</p>	<p>ÖK: Seyahat hizmetleri ile temel sözcüklerin yabancı dilde karşılıklarını bilir. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde rezervasyon işlemlerini yapar. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde havalimanı ile ilgili işlemleri yürütür. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde tur ve gezi işlemlerini yürütür. ÖK: Konaklama hizmetleri ile temel sözcüklerin yabancı dilde karşılıklarını bilir. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde kayıt ve ön büro işlemlerini yürütür. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde kat hizmetleri işlemlerini yürütür.</p>
Ders Adı: YİYECEK, İÇECEK ve KONAKLAMA HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Salon Düzenlemesi M: Catering Hizmetlerinin Organizasyonu M: Dijital Rezervasyon ve Sipariş Sistemleri</p>	<p>ÖK: Salon ile ilgili gerekli düzenlemeleri, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak tamamlar. ÖK: Masa üstü servis takımlarını, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak masaya yerleştirir. ÖK: Masa örtülerini, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda masanın</p>

	<p>özelliğine ve servis türüne göre servis kurallarına uygun olarak masaya serer.</p> <p>ÖK: Peçeteleri, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak pratik ve hızlı şekilde katlar.</p> <p>ÖK: Tabak, bardak, menaj ve metal servis takımlarını, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak masalara yerleştirir.</p> <p>ÖK: Masa üstü servis takımlarını, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak taşıyarak boşlarını toplar.</p> <p>ÖK: Catering hizmetleriyle ilgili kavramları anlar.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin genel işleyişini anlar.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan özellikli araç ve ekipmanın işlevlerini bilir.</p> <p>ÖK: Catering hizmetleri kapsamında sunulan hizmetlerin türlerini bilir.</p> <p>ÖK: Maksimum karlılığı sağlamak amacıyla catering maliyetlerini kontrol eder.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon kurallarına göre catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan araç ve gereçleri gerekli işlem basamaklarını takip ederek hazırlar.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan araç ve gereçleri, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak amacına uygun ve doğru şekilde kullanır.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin yürütülmesinde menü planlamanın önemini ve temel prensiplerini bilir.</p> <p>ÖK: Catering hizmetleri sağlayan işletmelerde sunulan menülerin türlerini bilir.</p> <p>ÖK: Catering hizmetleri açısından yiyecek seçiminin, satın almasının ve saklamasının önemini anlar.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemlerinin temel fonksiyonlarını bilir.</p> <p>ÖK: Satış otomasyonunun işletme açısından önemini açıklar.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinden satış yapar.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinden sipariş alır.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sisteminde sipariş bölme, ikram, iptal ve iade işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinde masa taşıma ve birleştirme yapar.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinden hesap yazdırır.</p> <p>ÖK: Satış otomasyonu sistemlerinin ilave fonksiyonlarını bilir.</p>
Ders Adı: TEMEL BESLENME	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Besin Öğeleri</p> <p>M: Besin Grupları</p> <p>M: Hijyen ve Sanitasyon</p>	<p>ÖK: Genel beslenme alanında temel besin öğelerini listeler.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre karbonhidrat kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p>

	<p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre protein kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre yağ kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre vitamin kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre mineral kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori, besin ve su miktarına göre su kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken kullanması gereken besin gruplarını listeler.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, et, yumurta kuru baklagiller ve yağlı tohumları yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, süt ve türevlerini yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, tahıl ve türevlerini yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, sebze ve meyveleri yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, yağ ve şekerleri yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Menülerinde tüm besin öğelerine ve besin gruplarına dengeli ve yeterli şekilde yer verir.</p> <p>ÖK: Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuat ve sistemleri açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre hijyen, hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği kurallarını açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre toplu gıda üretimi yapılan yerlerde hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği kurallarını bilir.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre toplu gıda üretimi yapılan yerlerde çalışma ortamının hijyenini sağlar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre toplu gıda üretimi yapılan yerlerde ekipman hijyenini sağlar.</p> <p>ÖK: Beslenme ile ilgili temel kavramları bilir.</p>
Ders Adı: ODA TEMİZLİĞİ ve KAT HİZMETLERİ	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Kat Ofisi İşlemleri ve Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu</p> <p>M: Temizlik İşlemleri</p> <p>M: Oda Temizlik İşlemleri</p>	<p>ÖK: Kat hizmetleri personeli için gerekli özellikleri bilir.</p> <p>ÖK: Kat hizmetleri sektörünün diğer sektörlerdeki rolünü açıklar.</p> <p>ÖK: Kat hizmetlerinin diğer departmanlarla ilişkisini açıklar.</p> <p>ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilir.</p>

<p>M: Banyo Temizlik İşlemleri M: Genel Alan Temizliği M: Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri M: Otel Paket Programında Kat Hizmetleri ve Raporlama İşlemleri M: Kat Hizmetlerinde Yeni Yaklaşımlar</p>	<p>ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılacak malzemenin dağıtımını yapar. ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda iş planı/günlük çalışma planı hazırlar. ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlar. ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanın bakımını yapar. ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat arabasını düzenler. ÖK: Kat ofisinde bulunan özellikli araç ve gereçlerin işlevlerini bilir. ÖK: Kat ofisinde bulunan özellikli kimyasal ilaçların işlevlerini bilir. ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat ofisi düzenlemesini yapar. ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporların amaçlarını açıklar. ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporlarda kullanılan kısaltmaların anlamlarını bilir. ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda kat hizmetlerinde kullanılan form, çizelge ve raporları doldurur. ÖK: Zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilir. ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlar. ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğini yapar. ÖK: Farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilir. ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlar. ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek yüzey özelliklerine göre uygun malzemeyi kullanarak temizliğini yapar. ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odası girişi işlemlerini yapar. ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odayı havalandırır. ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadan çöpleri toplar.</p>
--	---

	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadaki arızalı eşyaları tespit eder.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mini buzdolabını temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak balkonları temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odaya buklet malzemelerini yerleştirir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapımı için ön hazırlık yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak katlama işlemini (origami) yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki seramik ve fayans yüzeyleri temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki lavaboyu temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki küveti ve duş teknesini temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki armatürleri temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki buklet malzemelerini yerleştirir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak asansör, merdiven ve koridor temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak büro ve ofislerin temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak toplantı salonlarının temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak dış mekânların temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Özel durumu olan konuk çeşitlerini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda özel durumu olan konuklar için yürütülen işlemleri açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özel durumu olan konukların işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Kişinin kişisel görünümünün ve davranışının konukların tepkilerini nasıl ve neden etkilediğini açıklar.</p> <p>ÖK: Konaklama hizmetleri sağlayan bir tesis çalışanı olarak görevlerini uygular.</p>
--	--

	<p>ÖK: Konukların tavsiye, yardım ve çeşitli hizmetlerle ilgili beklentilerine yönelik bilgi verir.</p> <p>ÖK: Konukları kabul ederek gereken konularda yardım sağlar.</p> <p>ÖK: Mevcut ürün ve hizmetler hakkında konuklara bilgi sağlar.</p> <p>ÖK: Konuklardan mesaj ve sipariş alarak ilgili birimlere iletir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında kat hizmetleriyle ilgili tutulacak form, çizelge ve raporları bilir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında kat hizmetleriyle ilgili gerekli raporlamayı yapar.</p> <p>ÖK: Turizm ve konaklama sektöründe kat hizmetlerinin sağlanmasında farklı uygulamaları listeler.</p> <p>ÖK: Çeşitli ülkelerde turizm ve konaklama sektöründe uygulanan kat hizmetlerini karşılaştırır.</p>
Ders Adı: PERİYODİK HİZMETLER	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Çeşitli Yüzeylerin Bakımı ve Cilasası</p> <p>M: Dekorasyon</p> <p>M: Malzeme Maliyet Takibi</p> <p>M: Tefrişat Temizliği</p>	<p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı yüzey özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı yüzeylerde cila yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde farklı yüzeyleri cilalar.</p> <p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı duvar ve tavan yüzeylerin özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı duvar ve tavan yüzeylerde temizlik yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde duvar ve tavanları temizler.</p> <p>ÖK: Dekorasyon kavramını açıklar.</p> <p>ÖK: Dekorasyonda renk kullanımına ilişkin temel prensipleri listeler.</p> <p>ÖK: Tesislerde dekorasyon amacıyla kullanılacak farklı çiçek ve bitkilerin özelliklerini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre mekanları düzenler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre çiçek ve bitkileri düzenler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri gereği malzeme sayımının ve takibinin önemini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda farklı malzemelerin sayım ve takip periyotlarını açıklar.</p> <p>ÖK: Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan tasarruf tedbirlerinin önemini açıklar.</p> <p>ÖK: Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan enerji ve malzeme tasarrufu yöntemlerini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetleri listeler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetlerin organizasyonunu yapar.</p>

	<p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı tefrişat malzemelerinin özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı tefrişat malzemelerinin temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde perde ve jaluzileri temizler.</p> <p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı halı malzemelerinin özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı halıların temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: Halıların temizliğini yapmak için gerekli farklı yöntemleri listeler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak halıları temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak oturma gruplarını temizler.</p>
Ders Adı: ÖN BÜRO, REZERVASYON VE DANIŞMA (CONCIERGE) HİZMETLERİ	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Ön Büro Departmanı</p> <p>M: Danışma Bölümü (Concierge) Hizmetleri</p> <p>M: Rezervasyon Bölümü Hizmetleri</p> <p>M: Rezervasyon Alma ve Kayıt İşlemleri</p>	<p>ÖK: Konaklama işletmesinde önbüro departmanının işleyişi, görev ve sorumluluklarıyla ilgili terimleri açıklar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde yer alan önbüro departmanını tanımlar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde önbüro departmanı bölümlerinin işlevlerini, görev ve sorumluluklarını sıralar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesi faaliyetlerinin yürütülmesinde önbüro departmanının ve diğer departmanlarla ilişkisini açıklar.</p> <p>ÖK: Önbüro departmanı personelinin bölümlerine göre unvan, görev, yetki ve sorumluluklarını açıklar.</p> <p>ÖK: Önbüro departmanında farklı iş süreçleri için kullanılan donanım ve formların işletme prosedürleri doğrultusunda hangi amaçlarla kullanılacağını açıklar.</p> <p>ÖK: Danışma bölümü hizmetlerinde kullanılan kısaltma ve terimleri açıklar.</p> <p>ÖK: Danışma bölümünde kullanılan donanım ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Danışma bölümünün, konaklama işletmesinde ve önbürodaki yeri ve önemini açıklar.</p> <p>ÖK: Danışma bölümünde çalışan personeli, görevlerini ve hizmetlerini bilir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda konuk karşılama- uğurlama ve bagaj işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmelerinde önbüro rezervasyon bölümünde, rezervasyon alabilmek için gerekli olan donanım ve formları listeler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon formlarını doldurur.</p> <p>ÖK: Uluslararası turizm literatürüne dayanarak rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda geliş şekillerine göre rezervasyon alır.</p>

	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon değişikliği ve iptallerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon alma ve kayıt işlem basamaklarını sırasıyla eksiksiz açıklar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak misafir profil kaydı ve kontrol işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak telefonda rezervasyon alma ve kayıt işlemini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak rezervasyon değişiklik ve iptal işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları, rezervasyon cetvellerini ve garantili-garantisiz rezervasyonları kontrol eder.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak giriş öncesi oda blokaj işlemlerini yapar.</p>
Ders Adı: RESEPSİYON HİZMETLERİ	
Modül	Öğrenme Kazanımları
<p>M: Resepsiyon Bölümü ve Vardiyalar</p> <p>M: Resepsiyonda Oda Satışı</p> <p>M: Giriş İşlemleri</p> <p>M: Resepsiyonda Ön Kasa İşlemleri</p> <p>M: Çıkış ve Gün Sonu İşlemleri</p>	<p>ÖK: Resepsiyon vardiya işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlar.</p> <p>ÖK: Resepsiyon bölümündeki vardiyaların isimlerini ve çalışma saatlerini listeler.</p> <p>ÖK: Resepsiyon görevlisinin vardiya devrinde yapması gereken kontrol işlemlerini ve kullanılan belgeleri sıralar.</p> <p>ÖK: Resepsiyonun iş akışı içinde tüm vardiyalarda yapılması gereken temel işlemleri sırasıyla listeler.</p> <p>ÖK: Sadece belli vardiyalarda yapılması gereken özel işlemleri ayırt eder.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak kasa devrini yapar.</p> <p>ÖK: Resepsiyonda oda satışı işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda oda satış tekniklerini uygular.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak oda tiplerine göre müsaitlik durumu ve fiyat bilgilerini verir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda konaklama işletmesinin hizmet konsepti ve tesis aktiviteleri ile ilgili tanıtım yapar.</p> <p>ÖK: Giriş işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları anlar.</p> <p>ÖK: Giriş işlemlerinde kullanılan belge ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Rezervasyonlu gelen konukların giriş işlem basamaklarını sıralar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin giriş işlemini sırasıyla ve eksiksiz yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını arıza kaydı ve oda değişikliği işlemlerini yapar.</p>

	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda misafirle telefonda ve/veya yüz yüze diyalogları uygun şekilde yürütür.</p> <p>ÖK: Ön kasa işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlar.</p> <p>ÖK: Ön kasa işlemlerinde kullanılan belge ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak ödeme ve tahsilat işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak tüm folyo harcama kaydı işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak folyo dökümü ve fatura işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak döviz alım satım işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Çıkış ve gün sonu işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlar.</p> <p>ÖK: Çıkış ve gün sonu işlemlerinde kullanılan belge ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Çıkış öncesi hazırlık ve kontrol işlemlerini sıralar</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin çıkış işlemlerini sırasıyla ve eksiksiz yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda çıkış sonrası belge ve pit düzenleme işlemlerini işletme izleklerine uygun şekilde yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak gün sonu öncesi kontrol işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak gün sonu işlemi ve gerekli rapor dökümlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu öncesi kontrolünü yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rapor olarak kontrolleri yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda gece vardiyası devir teslim işlemlerini yapar.</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
M: İş Sağlığı ve Güvenliği
M: Çevre Koruma
M: Risk önleme

Hedef: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), Çevre Koruma ve Risk Önleme modülleri “Ortak Alan Dersleri: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma” yelpazesinde 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 sağliğin 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.

Yeterlilik:

- 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: 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.
- İşleyişi 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.

DAL DERSLER: Genel Turizm
M: İletişim Teknikleri
M: Turizm Hareketleri
M: Turizm İşletmeleri
M: Ön Büro Hizmetleri

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 iletişimideki 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: İkinci Yabancı Dil
M: Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler
M: Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler

Hedef: İkinci 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 yabancı dil konuşmak.

DAL DERSLER: Yiyecek ve İçecek Hizmetlerinde Organizasyon
M: Salon Düzenlemesi
M: Catering Hizmetlerinin Organizasyonu
M: Dijital Rezervasyon ve Sipariş Sistemleri

Hedef: Salon Düzenlemesi, Catering Hizmetlerinin Organizasyonu, Dijital Rezervasyon ve Sipariş Sistemleri başlıklı modüller “Ortak Alan Dersleri: Yiyecek ve İçecek Hizmetlerinde Organizasyon” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: Yiyecek içecek hizmetlerinin iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uygun olarak etkili şekilde yürütülmesi için salon düzenlemesi kuralları, catering hizmetlerinin organize edilmesi ve satış otomasyonu sistemlerinin kurulup, işletilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken dikkat edilmesi gereken iş sağlığı ve güvenliği kurallarını, kişisel koruyucu donanımları, hijyen ve sanitasyon prensiplerini bilmek.

- Yiyecek içecek sektöründe genel olarak uygulanan ve/veya işletmenin özel olarak uyguladığı servis kurallarını bilmek.
- Masa üstü servis takımlarının, peçetelerin, tabak, bardak, menaj ve metal servis takımlarını masaya yerleştirme düzenini bilmek.
- Catering hizmetleri ile ilgili temel kavramları, catering türlerini, catering hizmetleri kapsamında sunulan hizmet çeşitlerini, catering hizmetlerinin sağlanmasında genel işleyişi bilmek.
- Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanın işlevlerini açıklamak.
- Catering hizmetleri kapsamında menü planlamanın temel prensiplerini bilmek.
- Dijital rezervasyon sistemlerinin ve satış otomasyonunun temel ve ilave fonksiyonlarını ve işletme açısından önemini bilmek.

Beceri:

- Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken gereken iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini almak.
- Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken işe uygun kişisel koruyucu donanımı kullanmak. Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken gerekli hijyen ve sanitasyon prensiplerini uygulamak.
- Masa üstü servis takımlarının, peçetelerin, tabak, bardak, menaj ve metal servis takımlarını masaya yerleştirmek.
- Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanı kullanım amacına uygun şekilde kullanmak.
- Catering hizmetleri kapsamında temel prensipler doğrultusunda menü planlamak.
- Maksimum karlılığı sağlamak amacıyla catering maliyet hesaplamasını yapmak.
- Catering hizmetlerini sağlamak için yiyecek seçmek, satın alma faaliyetlerini yürütmek ve uygun koşullarda saklamak.
- Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden satış yapmak.
- Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden sipariş almak.
- Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden sipariş bölme, ikram, iptal, iade, masa taşıma ve birleştirme işlemlerini yapmak.

Yeterlilik:

- İşletme ve konuk talepleri doğrultusunda gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak ve uygun kişisel koruyucu donanım kullanarak, hijyen ve sanitasyon prensiplerine uygun olacak şekilde salon düzenlemesini organize etmek.
- Talebe ve konuk profiline uygun gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak ve uygun kişisel koruyucu donanım kullanarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda catering hizmetlerini sağlamak.
- İşletme karlılığını göz önünde bulundurarak catering hizmetlerinin maliyet ve kar analizini yapmak.
- İşletme ihtiyaçlarına uygun dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemlerini amacına uygun şekilde kullanmak.
- Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemlerinden işletme ihtiyaçlarına uygun rapor ve istatistikleri çekmek.

DAL DERSLER: Temel Beslenme
M: Besin Öğeleri
M: Besin Grupları
M: Hijyen ve Sanitasyon

Hedef: Besin Öğeleri, Besin Grupları, Hijyen ve Sanitasyon başlıklı modüller “Ortak Alan Dersleri: Temel Beslenme” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: Toplu yiyecek üretimi ve

servisi yapılan işletmelerde genel beslenme ilkeleri çerçevesinde besin ögeleri ve besin gruplarının menüler içinde doğru ve dengeli şekilde kullanılmasına, iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliğinin sağlanmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde temel kavramları, temel besin ögelerini listelemek.
- Protein, yağ, vitamin, mineral ve su gibi besin ögelerinin insan yaşamı ve sağlığı açısından önemini açıklamak.
- Farklı besin ögelerinin vücudun yaşamsal işlevlerini yürütmesindeki görevlerini açıklamak.
- Günlük alınması gereken kalori, protein, yağ, vitamin, mineral ve su miktarlarını bilmek.
- Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde temel besin gruplarını listelemek.
- Etin, yumurtanın, kuru baklagillerin, yağlı tohumların, sütün ve süt ürünlerinin, tahılların ve türevlerinin, sebzelerin ve meyvelerin, yağların ve şekerlerin insan yaşamı ve sağlığı açısından önemini açıklamak.
- Farklı besin gruplarının vücudun yaşamsal işlevlerini yürütmesindeki görevlerini açıklamak.
- Yiyecek porsiyonlamanın temel kurallarını bilmek.
- Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatı bilmek.
- Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliğinin sağlanması için uygulanan sistemleri bilmek.
- Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde uygulanması gereken ulusal ve uluslararası sistemleri bilmek.

Beceri:

- Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde protein, yağ, vitamin, mineral ve su gibi besin ögelerini dikkate alarak menü hazırlamak.
- Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde et, yumurta, kuru baklagiller, yağlı tohumlar, süt ve süt ürünleri, tahıllar ve türevleri, sebze ve meyveler, yağ ve şekerler gibi besin gruplarını dikkate alarak menü hazırlamak.
- Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde çalışma ortamının hijyenini ve sanitasyonunu sağlamak.
- Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde kullanılan ekipman ve araçların hijyenini ve sanitasyonunu sağlamak.

Yeterlilik:

- Var olan menüleri besin ögelerinin ve gruplarının dengeli ve yeterli dağılımına göre değerlendirmesini yapmak.
- Talebe ve muhtelif beslenme ihtiyaçlarına bağlı olarak, tüm besin ögelerine ve gruplarına dengeli ve yeterli şekilde yer vererek yeni menüler geliştirmek.
- Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde uygulanması gereken ulusal ve uluslararası hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği sistemlerini etkin şekilde uygulamak.

DAL DERSLER: Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri
M: Kat Ofisi İşlemleri ve Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu
M: Temizlik İşlemleri
M: Oda Temizlik İşlemleri
M: Banyo Temizlik İşlemleri
M: Genel Alan Temizliği
M: Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri
M: Otel Paket Programında Kat Hizmetleri ve Raporlama İşlemleri
M: Kat Hizmetlerinde Yeni Yaklaşımlar

Hedef: Kat Ofisi İşlemleri ve Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu, Temizlik İşlemleri, Oda Temizlik İşlemleri, Banyo Temizlik İşlemleri, Genel Alan Temizliği, Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri, Otel Paket Programında Kat Hizmetleri ve Raporlama İşlemleri, Kat Hizmetlerinde Yeni Yaklaşımlar başlıklı modüller “Dal Dersleri: Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri” yelpazesinde yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: İşletme prosedürleri doğrultusunda Kat Hizmetleri departmanının organizasyonunun açıklanmasına, günlük kat hizmetler operasyonunun yürütülmesine ve raporlama işlemlerinin gerçekleştirilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- İşletme prosedürlerini bilmek.
- Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporların amaçlarını açıklamak.
- Kat hizmetleri personelinin genel özelliklerini bilmek.
- Buklet malzemelerin özelliklerini açıklamak.
- Kat hizmetleri sektörünün diğer sektörlerdeki rolünü açıklamak.
- Kat hizmetlerinin diğer departmanlarla ilişkisini açıklamak.
- Kat hizmetleri kontrol masasının yerleşimini bilmek.
- Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form ve kayıtların amaçlarını açıklamak.
- Otel paket programlarında kullanılan paket programların temel komutlarını bilmek.
- Kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilmek.
- Kat ofisinde bulunan özellikli araç ve gereçlerin işlevlerini bilmek.
- Kat ofisinde bulunan özellikli kimyasal ilaçların işlevlerini bilmek.
- Zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilmek.
- Farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilmek.
- Özel durumu olan konuk çeşitlerini açıklamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda özel durumu olan konuklar için yürütülen işlemleri açıklamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında kat hizmetleriyle ilgili tutulacak form, çizelge ve raporları bilmek.
- Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporlarda kullanılan kısaltmaların anlamlarını bilmek.

Beceri:

- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlamak.
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanın bakımını yapmak.
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat arabasını düzenlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat ofisi düzenlemesini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda kat hizmetlerinde kullanılan form, çizelge ve raporları doldurmak.
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlamak.

- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğini yapmak.
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlamak.
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek yüzey özelliklerine göre uygun malzemeyi kullanarak temizliğini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak kat ofisi düzenlemesini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak kat arabasını hazırlamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak ekipmanların bakımını yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odası giriş işlemlerini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odayı havalandırmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadan çöpleri toplamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadaki arızalı eşyaları tespit etmek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mini buzdolabını temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak balkonları temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odaya buklet malzemelerini yerleştirmek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapımı için ön hazırlık yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak katlama işlemini (origami) yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki seramik ve fayans yüzeyleri temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki lavaboyu temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki küveti ve duş teknesini temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki armatürleri temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk banyosunun buklet malzemelerini yerleştirmek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak asansör, merdiven ve koridor temizliğini yapmak.

- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak büro ve ofislerin temizliğini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak toplantı salonlarının temizliğini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak dış mekânların temizliğini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özel durumu olan konukların işlemlerini yapmak.
- Konukların tavsiye, yardım ve çeşitli hizmetlerle ilgili beklentilerine yönelik bilgi vermek.
- Kişinin kişisel görünümünün ve davranışının konukların tepkilerini nasıl ve neden etkilediğini açıklamak.
- Konukları kabul ederek gereken konularda yardım sağlamak.
- Mevcut ürün ve hizmetler hakkında konuklara bilgi sağlamak.
- Konuklardan mesaj ve sipariş olarak ilgili birimlere iletmek.

Yeterlilik:

- Kat hizmetlerinde kullanılacak malzemenin dağıtımını yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda iş planı/günlük çalışma planı hazırlamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak kat hizmetlerinde kullanılan form ve raporları doldurmak.
- Kat hizmetleriyle ilgili rutin raporlar hazırlamak.
- Kat hizmetlerine ilişkin raporları tutmak.
- Konaklama hizmetleri sağlayan bir tesis çalışanı olarak görevlerini etkin şekilde uygulamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda uygun olarak otel paket programlarında kat hizmetleri işlemlerini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında raporlama işlemlerini yapmak.
- Turizm ve konaklama sektöründe kat hizmetlerinin sağlanmasında farklı uygulamaları listelemek.
- Çeşitli ülkelerde turizm ve konaklama sektöründe uygulanan kat hizmetlerini karşılaştırmak.

DAL DERSLER: Periyodik Hizmetler
M: Çeşitli Yüzeylerin Bakımı ve Cilasası
M: Dekorasyon
M: Malzeme Maliyet Takibi
M: Tefrişat Temizliği

Hedef: Çeşitli Yüzeylerin Bakımı ve Cilasası, Dekorasyon, Malzeme Maliyet Takibi, Tefrişat Temizliği, başlıklı modüller "Dal Dersleri: Periyodik Hizmetler" yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: İşletme prosedürleri doğrultusunda periyodik olarak yürütülen kat hizmetlerinin sağlanmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Tesislerde kullanılan farklı yüzey özelliklerini bilmek.
- Farklı yüzeylerde cila yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak.
- Tesislerde kullanılan farklı duvar ve tavan yüzeylerin özelliklerini bilmek.
- Farklı duvar ve tavan yüzeylerde temizlik yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak.

- Dekorasyon kavramını açıklamak.
- Dekorasyonda renk kullanımına ilişkin temel prensipleri listelemek.
- Tesislerde dekorasyon amacıyla kullanılacak farklı çiçek ve bitkilerin özelliklerini açıklamak.
- İşletme prosedürleri gereği malzeme sayımının ve takibinin önemini açıklamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda farklı malzemelerin sayım ve takip periyotlarını açıklamak.
- Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan tasarruf tedbirlerinin önemini açıklamak.
- Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan enerji ve malzeme tasarrufu yöntemlerini açıklamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetleri listelemek.
- Tesislerde kullanılan farklı tefrişat malzemelerinin özelliklerini bilmek.
- Farklı tefrişat malzemelerinin temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak.
- Tesislerde kullanılan farklı halı malzemelerinin özelliklerini bilmek.
- Farklı halıların temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak.
- Halıların temizliğini yapmak için gerekli farklı yöntemleri listelemek.

Beceri:

- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde farklı yüzeyleri cilalamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde duvar ve tavanları temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde perde ve jalousileri temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak halıları temizlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak oturma gruplarını temizlemek.

Yeterlilik:

- Kat hizmetlerinde kapsamında yürütülen periyodik hizmetlerin iş planlamasını yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre mekanları düzenlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre çiçek ve bitkileri düzenlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetlerin organizasyonunu yapmak.

DAL DERSLER: Ön Büro, Rezervasyon ve Danışma (Concierge) Hizmetleri
M: Ön Büro Organizasyonu
M: Danışma Bölümü (Concierge) Hizmetleri
M: Rezervasyon Bölümü Hizmetleri
M: Rezervasyon Alma ve Kayıt İşlemleri

Hedef: Ön Büro Organizasyonu, Danışma Bölümü (Concierge) Hizmetleri, Rezervasyon Bölümü Hizmetleri, Rezervasyon Alma ve Kayıt İşlemleri başlıklı modüller “Dal Dersleri: **Ön Büro, Rezervasyon ve Danışma (Concierge) Hizmetleri**” yelpazesi altında yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: Konaklama

işletmelerinde ön büro, rezervasyon ve concierge hizmetleri kapsamında konuklara rezervasyon ve danışma (conciierge) hizmetleri sunulmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Konaklama işletmesinde önbüro departmanının işleyişi, görev ve sorumluluklarıyla ilgili terimleri açıklamak.
- Konaklama işletmesinde yer alan önbüro departmanını tanımlamak.
- Konaklama işletmesinde önbüro departmanı bölümlerinin işlevlerini, görev ve sorumluluklarını sıralamak.
- Konaklama işletmesi faaliyetlerinin yürütülmesinde önbüro departmanının ve diğer departmanlarla ilişkisini açıklamak.
- Önbüro departmanı personelinin bölümlerine göre unvan, görev, yetki ve sorumluluklarını açıklamak.
- Önbüro departmanında farklı iş süreçleri için kullanılan donanım ve formların işletme prosedürleri doğrultusunda hangi amaçlarla kullanılacağını açıklamak.
- Danışma bölümü hizmetlerinde kullanılan kısaltma ve terimleri açıklamak.
- Danışma bölümünde kullanılan donanım ve formları listelemek.
- Danışma bölümünün, konaklama işletmesinde ve önbürodaki yeri ve önemini açıklamak.
- Danışma bölümünde çalışan personeli, görevlerini ve hizmetlerini bilmek.
- Konaklama işletmelerinde önbüro rezervasyon bölümünde, rezervasyon alabilmek için gerekli olan donanım ve formları listelemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon alma ve kayıt işlem basamaklarını sırasıyla eksiksiz açıklamak.

Beceri:

- İşletme prosedürleri doğrultusunda konuk karşılama-uğurlama ve bagaj işlemlerini yürütmek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon formlarını doldurmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda geliş şekillerine göre rezervasyon almak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon değişikliği ve iptallerini yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak misafir profil kaydı ve kontrol işlemlerini yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak telefonda rezervasyon alma ve kayıt işlemi yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak rezervasyon değişiklik ve iptal işlemlerini yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları, rezervasyon cetvellerini ve garantili-garantisiz rezervasyonları kontrol etmek.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak giriş öncesi oda blokaj işlemlerini yapmak.

Yeterlilik:

- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak danışma (conciierge) ve rezervasyon işlemlerini yürütmek.

DAL DERSLER: Resepsiyon Hizmetleri
M: Resepsiyon Bölümü ve Vardiyalar
M: Resepsiyonda Oda Satışı

M: Giriş İşlemleri

M: Resepsiyonda Ön Kasa İşlemleri

M: Çıkış ve Gün Sonu İşlemleri

Hedef: Resepsiyon Bölümü ve Vardiyalar, Resepsiyonda Oda Satışı, Giriş İşlemleri, Resepsiyonda Ön Kasa İşlemleri, Çıkış ve Gün Sonu İşlemleri başlıklı modüller “Dal Dersleri: Resepsiyon Hizmetleri” yelpazesinde yer almaktadır ve amaçları şu şekilde sıralanabilir: İşletme prosedürleri doğrultusunda çeşitli resepsiyon hizmetlerinin yürütülmesine, oda satışı, misafirlerin giriş ve çıkış işlemlerinin eksiksiz olarak yapılmasına ve gün sonu işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.

Bilgi:

- Resepsiyon vardiya işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlamak.
- Resepsiyon bölümündeki vardiyaların isimlerini ve çalışma saatlerini listelemek.
- Resepsiyon görevlisinin vardiya devrinde yapması gereken kontrol işlemlerini ve kullanılan belgeleri sıralamak.
- Resepsiyonun iş akışı içinde tüm vardiyalarda yapılması gereken temel işlemleri sırasıyla listelemek.
- Sadece belli vardiyalarda yapılması gereken özel işlemleri ayırt etmek.
- Resepsiyonda oda satışı işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlamak.
- Giriş işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları açıklamak.
- Giriş işlemlerinde kullanılan belge ve formları listelemek.
- Rezervasyonlu gelen konukların giriş işlem basamaklarını sıralamak.
- Ön kasa işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlamak.
- Çıkış ve gün sonu işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlamak.
- Çıkış ve gün sonu işlemlerinde kullanılan belge ve formları listelemek.
- Çıkış öncesi hazırlık ve kontrol işlemlerini sıralamak.

Beceri:

- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak kasa devrini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda oda satış tekniklerini uygulamak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak oda tiplerine göre müsaitlik durumu ve fiyat bilgilerini vermek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda konaklama işletmesinin hizmet konsepti ve tesis aktiviteleri ile ilgili tanıtım yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin giriş işlemini sırasıyla ve eksiksiz yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını arıza kaydı ve oda değişikliği işlemlerini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda misafirle telefonda ve/veya yüz yüze diyalogları uygun şekilde yürütmek.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak ödeme ve tahsilat işlemlerini yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak tüm folyo harcama kaydı işlemlerini yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak folyo dökümü ve fatura işlemlerini yapmak.

- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak döviz alım satım işlemlerini yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin çıkış işlemlerini sırasıyla ve eksiksiz yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda çıkış sonrası belge ve pit düzenleme işlemlerini işletme izleklerine uygun şekilde yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak gün sonu öncesi kontrol işlemlerini yapmak.
- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak gün sonu işlemini ve gerekli rapor dökümlerini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu öncesi kontrolünü yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda rapor alarak kontrolleri yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu işlemlerini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda gece vardiyası devir teslim işlemlerini yapmak.

Yeterlilik:

- Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak resepsiyonda sunulan tüm hizmetleri etkin şekilde 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 yarıyıldaki 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 Koordinatöründen 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 Millî 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 eğitimine 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 Sorumlusundan oluşur. Sınavlar okulda ve işyerinde yapılabilir. Yıl Sonunda başarısız olan öğrenciler bütünleme 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 Dosyanın 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

Otel Hizmetleri Görevlisi Seviye 3 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 yardımcıları (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, proforma fatura örneği, uyarı ve yön levhaları, yangın söndürme ekipmanı, ahşap-plastik temizleyici, alez, ayna, banyoda yapılacak temizlik için seramik ve fayans yüzeyler, battaniye, baza, bide armatür ve lavabo temizliğinde ihtiyaç duyulan her türlü araç ve gereçler, bulunmuş eşya formu, cam bezi, cam sil, cilalama makineleri, cilalar, çarşaf, çöp kovası, çöp poşeti, çöp toplama arabası, depo malzeme çekme formu, dezenfektan ürünler, döviz alım bordrosu, duş teknesi, eldiven, elektrikli eşyalar, Elektrikli ve şarjlı el süpürgesi, emanet eşya formu, erken kahvaltı paket formları, grup oda ve isim listesi formu, güderi, günlük konuk listesi, günlük müşteri listesi, halılar, perdeler, mobilyalar, çiçekler, duvar renkleri ve tamamlayıcı araç ve gereçler, havlular, hesap kartı, ıslak, nemli ve kuru mop, kalite güvence ile ilgili işlem formları ve dokümanları, kat arabası, kat hizmetleri sorumlusu raporu, kat hizmetleri sorumlusu uyuşmazlık raporu, klozet, konaklama belgesi, konuk anket formu, koruyucu maske, kova, malzeme talep formu, manuel yangın alarm tertibatı, mesaj formu, metal parlatici, mobilyalar, nerede olduğunu bildirme formu, nevresim takımları, oda camı, oda ve fiyat değişim formu, ön kasa alındısı makbuzu, örnek buklet malzemeler, pike, rezervasyon formları, süpürme fırçaları, şerit ve kaygan zemin levhası, tashih/düzeltilme formu, tek ve çift kovalı paspas arabası, teknik arıza fişi, telefon, temizlik bezleri, tesislerdeki sert yüzey kaplamaları, toz alma ilacı, toz bezi, tuvalet fırçası, uyandırma formu, vardiyalar arası iletişim defteri, VIP talimat formu, yastık kılıfı, yastık, yatak koruyucu, yatak örtüsü, yatak takımları, yatak, yorgan,

Aletler: Çeşitli temizlik aletleri.

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

ANNEX: DESCRIPTION OF MODULES' CONTENT

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	İş Sağlığı ve Güvenliği
Modül Adı ve Kodu	M: İş Sağlığı ve Güvenliği
Süre	9. Sınıf 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

	<ul style="list-style-type: none"> 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	70% Sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% atölye ortamında alıştırmalar yapılmaktadır.
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İş Sağlığı ve Güvenliği	
Modül Adı ve Kodu	M: Çevre Koruma	
Süre	9. Sınıf 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 bulunabilmektedir.	
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)	Teorik dersler	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	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	İş Sağlığı ve Güvenliği
Modül Adı ve Kodu	M: Risk Önleme
Süre	9. Sınıf 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 İşgücü faaliyetleri yürütülürken diğer çalışanların sorumluluğunu alır.

Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% Sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% atölye ortamında alıştırmalar yapılmaktadır.
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Mesleki Yabancı Dil	
Modül Adı ve Kodu	M: Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İngilizce dilinin meslek alanında etkin kullanımı, anlatım ve sorulara doğru ifade ve terimlerle yanıt verilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Seyahat hizmetleri ile temel sözcüklerin yabancı dilde karşılıklarını bilir. ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yabancı dilde rezervasyon işlemlerini yapar.	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> Seyahat hizmetleri ile ilgili temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilmek. Rezervasyon işlemleri sırasında kullanılan temel ifadelerin İngilizce karşılıklarını bilmek. İşletme prosedürlerini açıklayacak İngilizce ifadeleri bilmek. Beceri: <ul style="list-style-type: none"> 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. Yeterlilik: <ul style="list-style-type: none"> Profesyonel konularda iletişim kurmasını sağlayacak düzeyde İngilizce konuşmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% teorik konuların sınıf ortamında işlenmesi
	Alıştırmalar	30% uygulamaya yönelik alıştırmaların gerçekleştirilmesi
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi. İletişime yönelik becerilerin uygulama sınavlarıyla değerlendirilmesi.	
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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Mesleki Yabancı Dil	
Modül Adı ve Kodu	M: Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler	
Süre	10. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İngilizce dilinin meslek alanında etkin kullanımı, anlatım ve sorulara doğru ifade ve terimlerle yanıt verilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde havalimanı ile ilgili işlemleri yürütür.</p> <p>ÖK: Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak İngilizce dilinde tur ve gezi işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Konaklama hizmetleri ile temel sözcüklerin İngilizce karşılıklarını bilir.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seyahat ve rezervasyon hizmetlerini yürütürken İngilizce dilini etkili şekilde kullanmak. Gerekli hallerde işletme prosedürlerini konuklara ayrıntılı şekilde İngilizce dilinde açıklamak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesyonel konularda iletişim kurmasını sağlayacak düzeyde İngilizce konuşmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% teorik konuların sınıf ortamında işlenmesi
	Alıştırmalar	30% uygulamaya yönelik alıştırmaların gerçekleştirilmesi
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi. İletişime yönelik becerilerin uygulama sınavlarıyla değerlendirilmesi.	
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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Mesleki Yabancı Dil	
Modül Adı ve Kodu	M: İngilizce Dilinde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İngilizce dilinin meslek alanında etkin kullanımı, anlatım ve sorulara doğru ifade ve terimlerle yanıt verilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<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>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ön büro işlemleri sırasında kullanılan temel ifadeleri etkili şekilde kullanmak. Kat hizmetlerini yürütürken İngilizce dilini doğru ve etkili şekilde kullanmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesyonel konularda iletişim kurmasını sağlayacak düzeyde İngilizce konuşmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% teorik konuların sınıf ortamında işlenmesi 30% uygulamaya yönelik alıştırmaların gerçekleştirilmesi
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi. İletişime yönelik becerilerin uygulama sınavlarıyla değerlendirilmesi.	
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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Girişimcilik	
Modül Adı ve Kodu	M: Girişimcilik Esasları	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-1 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Girişimcilik alanındaki temel teorik formasyonlara hâkim olmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Girişimciliğin esaslarını bilmek ve anlamak; ÖK: Girişimciliğe yönelik tutum; ÖK: İşgücü piyasasında ürün fırsatlarını ve işlenmelerini değerlendirmek;	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> Girişimciliğin esaslarını tanımlamak Girişimcilik faaliyetinin ilkelerini açıklamak Girişimcilik becerilerinin çeşitlerini göstermek, girişimci davranışın özelliklerini ifade etmek Beceri: <ul style="list-style-type: none"> İş alan ve faaliyetleri ile ilgili girişimcilik süreçlerini araştırmak Faaliyetlerin başarılı bir şekilde yönetilmesinin pratikteki örneklerini değerlendirmek Faaliyetlere uygun girişimci fikirler uygulamak Yeterlilikler: <ul style="list-style-type: none"> İşgücü faaliyetlerinin başarılı bir şekilde yürütülmesi için yeni fikirler sunmak İşgücü faaliyetlerini en üst seviyeye taşımak için çözüm önermek 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Girişimcilik	
Modül Adı ve Kodu	M: Etkili İletişim	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-1 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Motivasyonu yüksek, bir ödev kapsamında örnek bir olay/senaryodaki sorunları tespit ederek kararlar üretebilmek.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Bir vizyon çerçevesinde ticari fikirleri finansal açıdan değerlendirmek. ÖK: Endüstriyel süreçleri anlamak, değerlendirmek, hammadde, tamamlayıcı malzeme ve ekipman üreticileriyle ilgili bilgi edinmek	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> İletişimde etik kuralları tanımlamak Sözel ve sözel olmayan iletişim kurallarını listelemek Çakışma durumlarında uygun davranış sergilemek İş yazışmalarında geçerli kural ve yöntemleri listelemek Beceri: <ul style="list-style-type: none"> İş iletişimi yürütmek- yazılı ve sözlü Müşteri memnuniyeti için gerekli bilgileri sağlamak Çakışma durumlarını önlemek Çakışma durumlarının çözümünde yardımcı olmak. Yeterlilikler: <ul style="list-style-type: none"> İş arkadaşları ve müşterilerle etkili sözlü ve yazılı iletişim yürütmek, işyerinde etkili iletişim yöntemlerini uygulamak 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Girişimcilik	
Modül Adı ve Kodu	M: İşletme Planının Geliştirilmesi	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-1 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	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.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İlk aşamada hizmet sağlamak, gerekli işlemleri yönetmek ve olası finansman fırsatlarını müzakere edebilme;</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>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş yazışmalarında geçerli kural ve yöntemleri listelemek İş planının ana unsurlarını listelemek İş planı geliştirmenin gerekliliklerini ve aşamalarını açıklamak Piyasa ortamının faktörlerini belirlemek <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş yerinde iyileştirme gerektiren unsurları değerlendirmek Belirli bir faaliyet/kuruluşun geliştirilebilmesini sağlayacak fırsatları analiz etmek İş planı geliştirmenin tüm gerekliliklerini uygulamak <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş Planının proje geliştirme ekibine katılabilmek 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi	
Modül Adı ve Kodu	M: Ekip Çalışması	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Doğru şekilde, zamanda ve yerde ekip halinde çalışabilmek.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Küçük bir ekibe liderlik edebilmek, ekibi yapılacak çalışmaya göre küçük gruplara ayırabilmek, uygun görev dağılımı yapabilmek	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> Ekipteki bireylerin konumlarını bilmek Ekipteki hiyerarşik ilişkileri açıklamak Beceri: <ul style="list-style-type: none"> Takımdaki hiyerarşiye uymak Ekip içinde iletişim kurmak Yeterlilikler: <ul style="list-style-type: none"> İş protokolü doğrultusunda çalışma sürecindeki tüm katılımcılarla etkin iletişim kurmak Ekip çalışmasının sorumluluğunu üstlenmek 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi	
Modül Adı ve Kodu	M: İş Organizasyonu	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Örgütsel yapıların çeşitlerini gösterebilmek ve işleyişi standartlaştırma yöntemlerini açıklamak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: İş planı hazırlayabilme, bireyler arasındaki en etkili iletişim yolunu seçebilmek ve işlevsel hiyerarşiye saygı göstermek.	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> • Örgütsel yapıların çeşitlerini gösterebilmek • İşleyişi standartlaştırma yöntemlerini açıklamak Beceri: <ul style="list-style-type: none"> • İş akışını planlamak • Çalışmaları planlamak Yeterlilikler: <ul style="list-style-type: none"> • Çalışma sürecini etkin bir şekilde düzenlemek • İşyerinde değişiklik yapılması gerektiği durumlarda öneri sunmak, motive etmek 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi	
Modül Adı ve Kodu	M: Sorun Tespiti ve Çözümü	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşyerinde oluşabilecek sorunları tespit edebilmek ve çözebilmek.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<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>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşyerinde veya dışında oluşabilecek herhangi bir problemi ve veya müşteri sorununu bulup anında çözmek <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bilgileri derlemek, analiz etmek ve kategorilere ayırmak, soru sormak ve uygun çözümler üretmek Müşterilerin sorunlarını çözmek için doğru yöntemleri izlemek <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sorunları çözmek için zaman yönetimi konusunda ustalaşmak 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi	
Modül Adı ve Kodu	M: Kişisel ve Sürdürülebilir Gelişim	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İş alanında kişisel gelişim.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<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>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Çalışanların iş alanında kişisel gelişimlerini sağlamak <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gelişim ve kariyer için doğru bilgi ve becerileri kavramak 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi	
Modül Adı ve Kodu	M: Kalite İzleme, Değerlendirme ve Kontrol	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Sürecin ve ürünlerin kalitesini yönetmek için gerekli bilgi, beceri ve Yeterlilik sağlamak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<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>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Düşük kaliteli ürünleri sınıflandırmak ve dahil etmemek <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> En güncel teknolojiyi takip etmek ve tecrübelerini geliştirmek için gerekli olan ürünleri edinmek Mevcut depolama malzemelerini kontrol etmek Gider ve gelirlerin analizleri 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetimi	
Modül Adı ve Kodu	M: Meslek Etiği	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	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.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Kaliteyi izlemek, değerlendirmek ve kontrol edebilmek, uygun kalite güvence prosedür ve yöntemlerini uygulayabilmek. ÖK: Müşteri memnuniyeti yönetiminin temel ilkelerini uygulayabilmek.	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> Müşteri memnuniyetini sağlayabilmek. Ahlak kavramlarını bilmek. Beceri: <ul style="list-style-type: none"> Müşterilerin sorunlarını çözmek için doğru yöntemleri izlemek. Ahlak kavramlarını bilip uygulayabilmek 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: Turizm Hareketleri	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-3 Saat-10 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Ulusal ve uluslararası turizm literatürüne dayanarak turizm çeşitlerinin açıklanmasına yönelik bilgi kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm kavramını açıklar. ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizm çeşitlerini açıklar. ÖK: Ulusal ve uluslararası literatüre dayanarak turizmin etkilerini açıklar.	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	Bilgi: <ul style="list-style-type: none"> Turizm kavramını bilmek. Dünya literatüründe yer alan turizm çeşitlerini açıklamak. Farklı turizm çeşitlerinin ülke ekonomisine olan katkılarını ve etkilerini açıklamak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	100% sınıf ortamında teorik
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	100%- Teorik kısım için yazılı 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: Turizm İşletmeleri	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-3 Saat-10 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Ulusal ve uluslararası turizm literatürüne dayanarak turizm işletmelerinin işlevlerinin açıklanmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik 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 sektöründe yer alan işletmelerin farklarını bilmek. Turizm hareketlerine katılan konukların seyahat etmesiyle ilgili genel formaliteleri bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Turizm hareketlerine katılan konukların seyahat etmesiyle ilgili genel formaliteler doğrultusunda günlük operasyonu yürütmek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerinin kullandığı çeşitli donanımları etkin şekilde kullanmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: Ön Büro Hizmetleri	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-3 Saat-9 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Ulusal ve uluslararası turizm literatürüne dayanarak ön büro departmanının işlevlerinin açıklanmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<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>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turizm sektöründe yer alan farklı konaklama işletmelerinin kullandığı ve konuk tarafından doldurulması gereken formların doğru ve eksiksiz şekilde doldurulmasını sağlamak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Genel Turizm	
Modül Adı ve Kodu	M: İletişim Teknikleri	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-3 Saat-7 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Turizm işletmelerinde nezaket ve görgü kurallarına uygun iletişim kurmaya yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik 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"> Genel görgü ve nezaket kurallarını bilmek. Beden dilini anlamak. Beden dilinin insan iletişimindeki yerini ve önemini açıklamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi. Uygulamaya yönelik becerilerin uygulama sınavı ile değerlendirilmesi.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	İkinci Mesleki Yabancı Dil
Modül Adı ve Kodu	M: İkinci Mesleki Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri ile İlgili Terimler
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-1 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İkinci mesleki yabancı dilin meslek alanında etkin kullanımı, anlatım ve sorulara doğru ifade ve terimlerle yanıt verilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<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>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

	<ul style="list-style-type: none"> Havalimanı hizmetlerini yürütürken ikinci mesleki yabancı dili etkili şekilde kullanmak. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesyonel konularda iletişim kurmasını sağlayacak düzeyde ikinci mesleki yabancı dili konuşmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% teorik konuların sınıf ortamında işlenmesi
	Alıştırmalar	30% uygulamaya yönelik alıştırmaların gerçekleştirilmesi
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi. İletişime yönelik becerilerin uygulama sınavlarıyla değerlendirilmesi.	
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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	İkinci Mesleki Yabancı Dil	
Modül Adı ve Kodu	M: İkinci Mesleki Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri ile İlgili Terimler	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-1 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İkinci mesleki yabancı dilin meslek alanında etkin kullanımı, anlatım ve sorulara doğru ifade ve terimlerle yanıt verilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<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>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Yeterlilik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesyonel konularda iletişim kurmasını sağlayacak düzeyde ikinci mesleki yabancı dili konuşmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% teorik konuların sınıf ortamında işlenmesi
	Alıştırmalar	30% uygulamaya yönelik alıştırmaların gerçekleştirilmesi
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi.	

	İletişime yönelik becerilerin uygulama sınavlarıyla değerlendirilmesi.
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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Yiyecek ve İçecek ve Konaklama Hizmetlerinde Organizasyon
Modül Adı ve Kodu	M: Salon Düzenlemesi
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat-16 Hafta
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	Yiyecek içecek hizmetlerinin iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uygun olarak etkili şekilde yürütülmesi için salon düzenlemesi kurallarına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Salon ile ilgili gerekli düzenlemeleri, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak tamamlar.</p> <p>ÖK: Masa üstü servis takımlarını, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak masaya yerleştirir.</p> <p>ÖK: Masa örtülerini, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda masanın özelliğine ve servis türüne göre servis kurallarına uygun olarak masaya serer.</p> <p>ÖK: Peçeteleri, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak pratik ve hızlı şekilde katlar.</p> <p>ÖK: Tabak, bardak, menaj ve metal servis takımlarını, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak masalara yerleştirir.</p> <p>ÖK: Masa üstü servis takımlarını, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon prensipleri doğrultusunda servis kurallarına uygun olarak taşıyarak boşlarını toplar.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken dikkat edilmesi gereken iş sağlığı ve güvenliği kurallarını, kişisel koruyucu donanımları, hijyen ve sanitasyon prensiplerini bilmek. Yiyecek içecek sektöründe genel olarak uygulanan ve/veya işletmenin özel olarak uyguladığı servis kurallarını bilmek. Masa üstü servis takımlarının, peçetelerin, tabak, bardak, menaj ve metal servis takımlarını masaya yerleştirme düzenini bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken gereken iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini almak.

	<ul style="list-style-type: none"> Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken işe uygun kişisel koruyucu donanımı kullanmak. Salon düzenlemesi yaparken ve catering hizmetleri sağlarken gerekli hijyen ve sanitasyon prensiplerini uygulamak. Masa üstü servis takımlarının, peçetelerin, tabak, bardak, menaj ve metal servis takımlarını masaya yerleştirmek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme ve konuk talepleri doğrultusunda gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak ve uygun kişisel koruyucu donanım kullanarak, hijyen ve sanitasyon prensiplerine uygun olacak şekilde salon düzenlemesini organize etmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi. Uygulamaya yönelik becerilerin uygulama sınavlarıyla değerlendirilmesi.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Yiyecek ve İçecek ve Konaklama Hizmetlerinde Organizasyon
Modül Adı ve Kodu	M: Catering Hizmetlerinin Organizasyonu
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat-12 Hafta
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	Yiyecek içecek hizmetlerinin iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uygun olarak etkili şekilde yürütülmesi için catering hizmetlerinin organize edilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Catering hizmetleriyle ilgili kavramları anlar.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin genel işleyişini anlar.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan özellikli araç ve ekipmanın işlevlerini bilir.</p> <p>ÖK: Catering hizmetleri kapsamında sunulan hizmetlerin türlerini bilir.</p> <p>ÖK: Maksimum karlılığı sağlamak amacıyla catering maliyetlerini kontrol eder.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, hijyen ve sanitasyon kurallarına göre catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan araç ve gereçleri gerekli işlem basamaklarını takip ederek hazırlar.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan araç ve gereçleri, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak amacına uygun ve doğru şekilde kullanır.</p> <p>ÖK: Catering hizmetlerinin yürütülmesinde menü planlamanın önemini ve temel prensiplerini bilir.</p> <p>ÖK: Catering hizmetleri sağlayan işletmelerde sunulan menülerin türlerini bilir.</p> <p>ÖK: Catering hizmetleri açısından yiyecek seçiminin, satın almasının ve saklamasının önemini anlar.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Catering hizmetleri ile ilgili temel kavramları, catering türlerini, catering hizmetleri kapsamında sunulan hizmet çeşitlerini, catering hizmetlerinin sağlanmasında genel işleyişi bilmek. Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanın işlevlerini açıklamak. Catering hizmetleri kapsamında menü planlamanın temel prensiplerini bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Catering hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanı kullanım amacına uygun şekilde kullanmak. Catering hizmetleri kapsamında temel prensipler doğrultusunda menü planlamak. Maksimum karlılığı sağlamak amacıyla catering maliyet hesaplamasını yapmak.

	<ul style="list-style-type: none"> Catering hizmetlerini sağlamak için yiyecek seçmek, satın alma faaliyetlerini yürütmek ve uygun koşullarda saklamak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden satış yapmak. Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden sipariş almak. Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden sipariş bölme, ikram, iptal, iade, masa taşıma ve birleştirme işlemlerini yapmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Yiyecek ve İçecek ve Konaklama Hizmetlerinde Organizasyon	
Modül Adı ve Kodu	M: Dijital Rezervasyon ve Sipariş Sistemleri	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat-12 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Yiyecek içecek hizmetlerinin iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uygun olarak etkili şekilde yürütülmesi için satış otomasyonu sistemlerinin kurulup, işletilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemlerinin temel fonksiyonlarını bilir.</p> <p>ÖK: Satış otomasyonunun işletme açısından önemini açıklar.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinden satış yapar.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinden sipariş alır.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sisteminde sipariş bölme, ikram, iptal ve iade işlemlerini yürütür.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinde masa taşıma ve birleştirme yapar.</p> <p>ÖK: Dijital rezervasyon ve sipariş sistemi üzerinden hesap yazdırır.</p> <p>ÖK: Satış otomasyonu sistemlerinin ilave fonksiyonlarını bilir.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dijital rezervasyon sistemlerinin ve satış otomasyonunun temel ve ilave fonksiyonlarını ve işletme açısından önemini bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden satış yapmak. Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden sipariş almak. Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemleri üzerinden sipariş bölme, ikram, iptal, iade, masa taşıma ve birleştirme işlemlerini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme ihtiyaçlarına uygun dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemlerini amacına uygun şekilde kullanmak. Dijital rezervasyon ve satış otomasyonu sistemlerinden işletme ihtiyaçlarına uygun rapor ve istatistikleri çekmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	

Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi	
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Terim ve kavramlara dair bilginin sözlü ve yazılı sınavla değerlendirilmesi. Uygulamaya yönelik becerilerin uygulama sınavı ile değerlendirilmesi.
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Temel Beslenme
Modül Adı ve Kodu	M: Besin Öğeleri
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat-13 Hafta
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda genel beslenme ilkeleri çerçevesinde besin öğelerinin menüler içinde doğru ve dengeli şekilde kullanılmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Beslenme ile ilgili temel kavramları bilir.</p> <p>ÖK: Genel beslenme alanında temel besin öğelerini listeler.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre karbonhidrat kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre protein kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre yağ kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre vitamin kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori ve besin miktarına göre mineral kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde, günlük alınması gereken kalori, besin ve su miktarına göre su kaynaklarını seçerek dengeli ve yeterli şekilde menüde kullanır.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde temel kavramları, temel besin öğelerini listelemek. Protein, yağ, vitamin, mineral ve su gibi besin öğelerinin insan yaşamı ve sağlığı açısından önemini açıklamak. Farklı besin öğelerinin vücudun yaşamsal işlevlerini yürütmesindeki görevlerini açıklamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde protein, yağ, vitamin, mineral ve su gibi besin öğelerini dikkate alarak menü hazırlamak. <p>Yeterlilikler:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Var olan menüleri besin öğelerinin ve gruplarının dengeli ve yeterli dağılımına göre değerlendirmesini yapmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	100% sınıf ortamında teorik
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	100%- Teorik kısım için yazılı 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Temel Beslenme	
Modül Adı ve Kodu	M: Besin Grupları	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat-10 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda genel beslenme ilkeleri çerçevesinde besin gruplarının menüler içinde doğru ve dengeli şekilde kullanılmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken kullanması gereken besin gruplarını listeler.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, et, yumurta kuru baklagiller ve yağlı tohumları yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, süt ve türevlerini yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, tahıl ve türevlerini yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, sebze ve meyveleri yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Porsiyon miktarını tespit ederken, yağ ve şekerleri yeterli ve dengeli şekilde menüde kullanır.</p> <p>ÖK: Menülerinde tüm besin öğelerine ve besin gruplarına dengeli ve yeterli şekilde yer verir.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde temel besin gruplarını listelemek. Etin, yumurtanın, kuru baklagillerin, yağlı tohumların, sütün ve süt ürünlerinin, tahılların ve türevlerinin, sebzelerin ve meyvelerin, yağların ve şekerlerin insan yaşamı ve sağlığı açısından önemini açıklamak. Farklı besin gruplarının vücudun yaşamsal işlevlerini yürütmesindeki görevlerini açıklamak. Yiyecek porsiyonlamanın temel kurallarını bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Genel beslenme ilkeleri çerçevesinde et, yumurta, kuru baklagiller, yağlı tohumlar, süt ve süt ürünleri, tahıllar ve türevleri, sebze ve meyveler, yağ ve şekerler gibi besin gruplarını dikkate alarak menü hazırlamak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Talebe ve muhtelif beslenme ihtiyaçlarına bağlı olarak, tüm besin öğelerine ve gruplarına dengeli ve yeterli şekilde yer vererek yeni menüler geliştirmek. 	
	Teorik dersler	100% sınıf ortamında teorik

Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	100%- Teorik kısım için yazılı 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Temel Beslenme	
Modül Adı ve Kodu	M: Hijyen ve Sanitasyon	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat-13 Hafta	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliğinin sağlanmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuat ve sistemleri açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre hijyen, hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği kurallarını açıklar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre toplu gıda üretimi yapılan yerlerde hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği kurallarını bilir.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre toplu gıda üretimi yapılan yerlerde çalışma ortamının hijyenini sağlar.</p> <p>ÖK: Ulusal ve uluslararası mevzuata (HACCP, ISO, BRC, IFS vb.) göre toplu gıda üretimi yapılan yerlerde ekipman hijyenini sağlar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası mevzuatı bilmek. Hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliğinin sağlanması için uygulanan sistemleri bilmek. Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde uygulanması gereken ulusal ve uluslararası sistemleri bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde çalışma ortamının hijyenini ve sanitasyonunu sağlamak. Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde kullanılan ekipman ve araçların hijyenini ve sanitasyonunu sağlamak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toplu yiyecek üretimi ve servisi yapılan işletmelerde uygulanması gereken ulusal ve uluslararası hijyen, sanitasyon ve gıda güvenliği sistemlerini etkin şekilde uygulamak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		

Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri
Modül Adı ve Kodu	M: Kat Ofisi İşlemleri ve Kat Hizmetleri Departmanının Organizasyonu
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda günlük kat ofisi işlemlerinin yürütülmesine ve Kat Hizmetleri departmanının organizasyonunun açıklanmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Kat hizmetleri personeli için gerekli özellikleri bilir.</p> <p>ÖK: Kat hizmetleri sektörünün diğer sektörlerdeki rolünü açıklar.</p> <p>ÖK: Kat hizmetlerinin diğer departmanlarla ilişkisini açıklar.</p> <p>ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilir.</p> <p>ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılacak malzemenin dağıtımını yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda iş planı/günlük çalışma planı hazırlar.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlar.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanın bakımını yapar.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat arabasını düzenler.</p> <p>ÖK: Kat ofisinde bulunan özellikli araç ve gereçlerin işlevlerini bilir.</p> <p>ÖK: Kat ofisinde bulunan özellikli kimyasal ilaçların işlevlerini bilir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat ofisi düzenlemesini yapar.</p> <p>ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporların amaçlarını açıklar.</p> <p>ÖK: Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporlarda kullanılan kısaltmaların anlamlarını bilir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda kat hizmetlerinde kullanılan form, çizelge ve raporları doldurur.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletme prosedürlerini bilmek. • Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporların amaçlarını açıklamak.

- Kat hizmetleri personelinin genel özelliklerini bilmek.
- Buklet malzemelerin özelliklerini açıklamak.
- Kat hizmetleri sektörünün diğer sektörlerdeki rolünü açıklamak.
- Kat hizmetlerinin diğer departmanlarla ilişkisini açıklamak.
- Kat hizmetleri kontrol masasının yerleşimini bilmek.
- Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form ve kayıtların amaçlarını açıklamak.
- Otel paket programlarında kullanılan paket programların temel komutlarını bilmek.
- Kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilmek.
- Kat ofisinde bulunan özellikli araç ve gereçlerin işlevlerini bilmek.
- Kat ofisinde bulunan özellikli kimyasal ilaçların işlevlerini bilmek.

Beceri:

- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlamak.
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat hizmetlerinde kullanılan özellikli araç, gereç ve ekipmanın bakımını yapmak.
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat arabasını düzenlemek.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, gerekli işlem basamaklarını takip ederek kat ofisi düzenlemesini yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda kat hizmetlerinde kullanılan form, çizelge ve raporları doldurmak.

Yeterlilikler:

- Kat hizmetlerinde kullanılacak malzemenin dağıtımını yapmak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda iş planı/günlük çalışma planı hazırlamak.
- İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak kat hizmetlerinde kullanılan form ve raporları doldurmak.
- Kat hizmetleriyle ilgili rutin raporlar hazırlamak.

	<ul style="list-style-type: none"> Kat hizmetlerine ilişkin raporları tutmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri
Modül Adı ve Kodu	M: Temizlik İşlemleri
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-2 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak farklı yüzeylerin temizliğini sağlamaya yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilir.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlar.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: Farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilir.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlar.</p> <p>ÖK: İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek yüzey özelliklerine göre uygun malzemeyi kullanarak temizliğini yapar.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilmek. Farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçlerin ve ekipmanın işlevlerini bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlamak. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek zemin temizliğini yapmak. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, işletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli işlem basamaklarını takip ederek farklı yüzeylerin temizliğinde kullanılan özellikli araç, gereçleri ve ekipmanı kullanıma hazırlamak. <p>Yeterlilikler:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Zemin temizliği işlemlerini etkin şekilde uygulamak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri
Modül Adı ve Kodu	M: Oda Temizlik İşlemleri
Süre	10. Sınıf 40 Dakika-2 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odaların temizliğini sağlamaya yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odası giriş işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odayı havalandırır.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadan çöpleri toplar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadaki arızalı eşyaları tespit eder.</p> <p>ÖK İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mini buzdolabını temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak balkonları temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odaya buklet malzemelerini yerleştirir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapımı için ön hazırlık yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak katlama işlemi (origami) yapar.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Özel durumu olan konuk çeşitlerini açıklamak. • İşletme prosedürleri doğrultusunda özel durumu olan konuklar için yürütülen işlemleri açıklamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odası giriş işlemlerini yapmak. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odayı havalandırmak. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadan çöpleri toplamak.

	<ul style="list-style-type: none"> • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odadaki arızalı eşyaları tespit etmek. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak mini buzdolabını temizlemek. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak balkonları temizlemek. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak odaya buklet malzemelerini yerleştirmek. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapımı için ön hazırlık yapmak. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yatak yapmak. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak katlama işlemini (origami) yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oda temizlik işlemlerini etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) • Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) • Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) • Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri
Modül Adı ve Kodu	M: Banyo Temizlik İşlemleri
Süre	10. Sınıf 40 Dakika-2 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak banyo temizliğini sağlamaya yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki seramik ve fayans yüzeyleri temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki lavaboyu temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki küveti ve duş teknesini temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki armatürleri temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki buklet malzemelerini yerleştirir.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konuk odası banyosunda bulunan farklı yüzeylerin temizliğine uygun malzemeleri ayırt etmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki seramik ve fayans yüzeyleri temizlemek. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki lavaboyu temizlemek. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki küveti ve duş teknesini temizlemek. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk odasında yer alan banyodaki armatürleri temizlemek. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak konuk banyosunun buklet malzemelerini yerleştirmek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konuk odası banyosunun temizlik işlemlerini etkin şekilde yürütmek.

Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Genel Alan Temizliği	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak genel alan temizliğini sağlamaya yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak asansör, merdiven ve koridor temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak büro ve ofislerin temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak toplantı salonlarının temizliğini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak dış mekânların temizliğini yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama tesisinin genel alanlarında bulunan farklı yüzeylerin temizliğine uygun malzemeleri ayırt etmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak asansör, merdiven ve koridor temizliğini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak büro ve ofislerin temizliğini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak toplantı salonlarının temizliğini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak dış mekânların temizliğini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama tesislerinin genel alan temizliği işlemlerini etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme	

	70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri
Modül Adı ve Kodu	M: Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda kayıp ve bulunmuş eşya hizmetleri ve genel tavsiye ve yardım dahil olmak üzere, özel durumu olan konuklara sunulan hizmetlerin yürütülmesini sağlamaya yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Özel durumu olan konuk çeşitlerini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda özel durumu olan konuklar için yürütülen işlemleri açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özel durumu olan konukların işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Kişinin kişisel görünümünün ve davranışının konukların tepkilerini nasıl ve neden etkilediğini açıklar.</p> <p>ÖK: Konaklama hizmetleri sağlayan bir tesis çalışanı olarak görevlerini uygular.</p> <p>ÖK: Konukların tavsiye, yardım ve çeşitli hizmetlerle ilgili beklentilerine yönelik bilgi verir.</p> <p>ÖK: Konukları kabul ederek gereken konularda yardım sağlar.</p> <p>ÖK: Mevcut ürün ve hizmetler hakkında konuklara bilgi sağlar.</p> <p>ÖK: Konuklardan mesaj ve sipariş alarak ilgili birimlere iletir.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kat hizmetlerinde kullanılan çeşitli form, çizelge ve raporlarda kullanılan kısaltmaların anlamlarını bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özel durumu olan konukların işlemlerini yapmak. Konukların tavsiye, yardım ve çeşitli hizmetlerle ilgili beklentilerine yönelik bilgi vermek. Kişinin kişisel görünümünün ve davranışının konukların tepkilerini nasıl ve neden etkilediğini açıklamak. Konukları kabul ederek gereken konularda yardım sağlamak. Mevcut ürün ve hizmetler hakkında konuklara bilgi sağlamak.

	<ul style="list-style-type: none"> Konuklardan mesaj ve sipariş olarak ilgili birimlere iletmek <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kat hizmetlerinde konuk işlemlerini etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Otel Paket Programlarında Kat Hizmetleri ve Raporlama İşlemleri	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında kat hizmetleri ile ilgili raporlamaların yapılmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında kat hizmetleriyle ilgili tutulacak form, çizelge ve raporları bilir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında kat hizmetleriyle ilgili gerekli raporlamayı yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında kat hizmetleriyle ilgili tutulacak form, çizelge ve raporları bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda uygun olarak otel paket programlarında kat hizmetleri işlemlerini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programında raporlama işlemlerini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Otel paket programını kullanarak kat hizmetleri işlemlerini etkin şekilde yürütmek. Otel paket programını kullanarak kat hizmetleri işlemlerine yönelik raporlama yapmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Oda Temizliği ve Kat Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Kat Hizmetlerinde Yeni Yaklaşımlar	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-2 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Turizm ve konaklama sektöründe kat hizmetlerinin sunulmasında dünyada yaşanan gelişmelerin takip edilmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Turizm ve konaklama sektöründe kat hizmetlerinin sağlanmasında farklı uygulamaları listeler.</p> <p>ÖK: Çeşitli ülkelerde turizm ve konaklama sektöründe uygulanan kat hizmetlerini karşılaştırır.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Turizm ve konaklama sektöründe kat hizmetlerinin farklı uygulama alanlarını bilmek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Turizm ve konaklama sektöründe kat hizmetlerinin sağlanmasında farklı uygulamaları listelemek. Çeşitli ülkelerde turizm ve konaklama sektöründe uygulanan kat hizmetlerini karşılaştırmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Periyodik Hizmetler	
Modül Adı ve Kodu	M: Çeşitli Yüzeylerin Bakımı ve Cilasası	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-4 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak tesislerde kullanılan farklı yüzeylerin temizlenmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı yüzey özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı yüzeylerde cila yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde farklı yüzeyleri cilalar.</p> <p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı duvar ve tavan yüzeylerin özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı duvar ve tavan yüzeylerde temizlik yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde duvar ve tavanları temizler.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tesislerde kullanılan farklı yüzey özelliklerini bilmek. Farklı yüzeylerde cila yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak. Tesislerde kullanılan farklı duvar ve tavan yüzeylerin özelliklerini bilmek. Farklı duvar ve tavan yüzeylerde temizlik yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde farklı yüzeyleri cilalamak. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yüzey özelliklerine uygun şekilde duvar ve tavanları temizlemek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kat hizmetlerinde kapsamında yürütülen periyodik hizmetlerin iş planlamasını yapmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		

Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Periyodik Hizmetler	
Modül Adı ve Kodu	M: Dekorasyon	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-4 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri ve temel dekorasyon prensipleri doğrultusunda mekân düzenlemesinin yapılmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Dekorasyon kavramını açıklar.</p> <p>ÖK: Dekorasyonda renk kullanımına ilişkin temel prensipleri listeler.</p> <p>ÖK: Tesislerde dekorasyon amacıyla kullanılacak farklı çiçek ve bitkilerin özelliklerini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre mekanları düzenler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre çiçek ve bitkileri düzenler.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dekorasyon kavramını açıklamak. Dekorasyonda renk kullanımına ilişkin temel prensipleri listelemek. Tesislerde dekorasyon amacıyla kullanılacak farklı çiçek ve bitkilerin özelliklerini açıklamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama tesisinin genel dekorasyon prensiplerine uygun olarak düzenleme yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre mekanları düzenlemek. İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak temel dekorasyon prensiplerine göre çiçek ve bitkileri düzenlemek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	--

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Periyodik Hizmetler	
Modül Adı ve Kodu	M: Malzeme Maliyet Takibi	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-4 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda kat hizmetlerinin sağlanmasında kullanılan malzemelerin sarfiyat ve maliyet takibi yapmaya yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürleri gereği malzeme sayımının ve takibinin önemini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda farklı malzemelerin sayım ve takip periyotlarını açıklar.</p> <p>ÖK: Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan tasarruf tedbirlerinin önemini açıklar.</p> <p>ÖK: Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan enerji ve malzeme tasarrufu yöntemlerini açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetleri listeler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetlerin organizasyonunu yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri gereği malzeme sayımının ve takibinin önemini açıklamak. İşletme prosedürleri doğrultusunda farklı malzemelerin sayım ve takip periyotlarını açıklamak. Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan tasarruf tedbirlerinin önemini açıklamak. Yeşil beceriler kapsamında işletmelerde uygulanabilecek olan enerji ve malzeme tasarrufu yöntemlerini açıklamak. İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetleri listelemek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda dışarıdan alınan hizmetlerin organizasyonunu yapmak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	70% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 30% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Periyodik Hizmetler
Modül Adı ve Kodu	M: Tefrişat Temizliği
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-4 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak tesislerde kullanılan tefrişat malzemelerini temizlemeye yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı tefrişat malzemelerinin özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı tefrişat malzemelerinin temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde perde ve jaluzileri temizler.</p> <p>ÖK: Tesislerde kullanılan farklı halı malzemelerinin özelliklerini bilir.</p> <p>ÖK: Farklı halıların temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklar.</p> <p>ÖK: Halıların temizliğini yapmak için gerekli farklı yöntemleri listeler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak halıları temizler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak oturma gruplarını temizler.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tesislerde kullanılan farklı tefrişat malzemelerinin özelliklerini bilmek. • Farklı tefrişat malzemelerinin temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak. • Tesislerde kullanılan farklı halı malzemelerinin özelliklerini bilmek. • Farklı halıların temizliğini yapmak için gerekli işlem basamaklarını açıklamak. • Halıların temizliğini yapmak için gerekli farklı yöntemleri listelemek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde perde ve jaluzileri temizlemek. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak halıları temizlemek. • İşletme prosedürleri doğrultusunda, gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak özelliklerine

	<p>uygun şekilde, doğru tekniği kullanarak oturma gruplarını temizlemek.</p> <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama tesisinde bulunan tefrişat malzemelerinin temizlik işlemlerini etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Ön Büro, Rezervasyon ve Danışma (Concierge) Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Ön Büro Departmanı	
Süre	9. Sınıf 40 Dakika-1 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Konaklama işletmesinde ön büro departmanının genel işleyişi, görev ve sorumluluklarının açıklanmasına yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Konaklama işletmesinde önbüro departmanının işleyişi, görev ve sorumluluklarıyla ilgili terimleri açıklar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde yer alan önbüro departmanını tanımlar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde önbüro departmanı bölümlerinin işlevlerini, görev ve sorumluluklarını sıralar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesi faaliyetlerinin yürütülmesinde önbüro departmanının ve diğer departmanlarla ilişkisini açıklar.</p> <p>ÖK: Önbüro departmanı personelinin bölümlerine göre unvan, görev, yetki ve sorumluluklarını açıklar.</p> <p>ÖK: Önbüro departmanında farklı iş süreçleri için kullanılan donanım ve formların işletme prosedürleri doğrultusunda hangi amaçlarla kullanılacağını açıklar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde önbüro departmanının işleyişi, görev ve sorumluluklarıyla ilgili terimleri açıklamak. Konaklama işletmesinde yer alan önbüro departmanını tanımlamak. Konaklama işletmesinde önbüro departmanı bölümlerinin işlevlerini, görev ve sorumluluklarını sıralamak. Konaklama işletmesi faaliyetlerinin yürütülmesinde önbüro departmanının ve diğer departmanlarla ilişkisini açıklamak. Önbüro departmanı personelinin bölümlerine göre unvan, görev, yetki ve sorumluluklarını açıklamak. Önbüro departmanında farklı iş süreçleri için kullanılan donanım ve formların işletme prosedürleri doğrultusunda hangi amaçlarla kullanılacağını açıklamak. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	100% sınıf ortamında teorik
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü ve yazılı sınavlarla değerlendirmek.	

Modülün değerlendirilmesi	100%- Teorik kısım için yazılı 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Ön Büro, Rezervasyon ve Danışma (Concierge) Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Danışma Bölümü (Concierge) Hizmetleri	
Süre	10. Sınıf 40 Dakika-3 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Konaklama işletmesinde danışma (concierge) departmanının genel işleyişi, görev ve sorumluluklarının açıklanmasına ve hizmetlerin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Danışma bölümü hizmetlerinde kullanılan kısaltma ve terimleri açıklar.</p> <p>ÖK: Danışma bölümünde kullanılan donanım ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Danışma bölümünün, konaklama işletmesinde ve önbürodaki yeri ve önemini açıklar.</p> <p>ÖK: Danışma bölümünde çalışan personeli, görevlerini ve hizmetlerini bilir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda konuk karşılama-uğurlama ve bagaj işlemlerini yürütür.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Danışma bölümü hizmetlerinde kullanılan kısaltma ve terimleri açıklamak. Danışma bölümünde kullanılan donanım ve formları listelemek. Danışma bölümünün, konaklama işletmesinde ve önbürodaki yeri ve önemini açıklamak. Danışma bölümünde çalışan personeli, görevlerini ve hizmetlerini bilmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda konuk karşılama-uğurlama ve bagaj işlemlerini yürütmek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama prosedürleri doğrultusunda danışma bölümü işlemlerini etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Ön Büro, Rezervasyon ve Danışma (Concierge) Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Rezervasyon Bölümü Hizmetleri	
Süre	10. Sınıf 40 Dakika-3 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	Konaklama işletmesinde ön büro rezervasyon hizmetlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Konaklama işletmelerinde önbüro rezervasyon bölümünde, rezervasyon alabilmek için gerekli olan donanım ve formları listeler.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon formlarını doldurur.</p> <p>ÖK: Uluslararası turizm literatürüne dayanarak rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları açıklar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda geliş şekillerine göre rezervasyon alır.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon değişikliği ve iptallerini yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmelerinde önbüro rezervasyon bölümünde, rezervasyon alabilmek için gerekli olan donanım ve formları listelemek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon formlarını doldurmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda geliş şekillerine göre rezervasyon almak. İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon değişikliği ve iptallerini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rezervasyon operasyonunu etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Ön Büro, Rezervasyon ve Danışma (Concierge) Hizmetleri
Modül Adı ve Kodu	M: Rezervasyon Alma ve Kayıt İşlemleri
Süre	10. Sınıf 40 Dakika-3 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programını kullanarak konuk taleplerine göre rezervasyon alma ve kayıt işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon alma ve kayıt işlem basamaklarını sırasıyla eksiksiz açıklamak.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak misafir profil kaydı ve kontrol işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak telefonda rezervasyon alma ve kayıt işlemini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak rezervasyon değişiklik ve iptal işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları, rezervasyon cetvellerini ve garantili-garantisiz rezervasyonları kontrol eder.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak giriş öncesi oda blokaj işlemlerini yapar.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyon alma ve kayıt işlem basamaklarını sırasıyla eksiksiz açıklamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak misafir profil kaydı ve kontrol işlemlerini yapmak. Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak telefonda rezervasyon alma ve kayıt işlemini yapmak. Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak rezervasyon değişiklik ve iptal işlemlerini yapmak. Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları, rezervasyon cetvellerini ve garantili-garantisiz rezervasyonları kontrol etmek.

	<ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli belgeleri kullanarak giriş öncesi oda blokaj işlemlerini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak danışma (conciierge) ve rezervasyon işlemlerini yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Resepsiyon Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Resepsiyon Bölümü ve Vardiyalar	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-5 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda resepsiyon vardiya işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Resepsiyon vardiya işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlar.</p> <p>ÖK: Resepsiyon bölümündeki vardiyaların isimlerini ve çalışma saatlerini listeler.</p> <p>ÖK: Resepsiyon görevlisinin vardiya devrinde yapması gereken kontrol işlemlerini ve kullanılan belgeleri sıralar.</p> <p>ÖK: Resepsiyonun iş akışı içinde tüm vardiyalarda yapılması gereken temel işlemleri sırasıyla listeler.</p> <p>ÖK: Sadece belli vardiyalarda yapılması gereken özel işlemleri ayırt eder.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak kasa devrini yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resepsiyon vardiya işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlamak. • Resepsiyon bölümündeki vardiyaların isimlerini ve çalışma saatlerini listelemek. • Resepsiyon görevlisinin vardiya devrinde yapması gereken kontrol işlemlerini ve kullanılan belgeleri sıralamak. • Resepsiyonun iş akışı içinde tüm vardiyalarda yapılması gereken temel işlemleri sırasıyla listelemek. • Sadece belli vardiyalarda yapılması gereken özel işlemleri ayırt etmek. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak kasa devrini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak resepsiyonda sunulan tüm hizmetleri etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Resepsiyon Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Resepsiyonda Oda Satışı	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-5 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda uygun satış tekniklerini uygulayarak resepsiyonda oda satışı işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Resepsiyonda oda satışı işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda oda satış tekniklerini uygular.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak oda tiplerine göre müsaitlik durumu ve fiyat bilgilerini verir.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda konaklama işletmesinin hizmet konsepti ve tesis aktiviteleri ile ilgili tanıtım yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resepsiyonda oda satışı işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> İşletme prosedürleri doğrultusunda oda satış tekniklerini uygulamak. Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak oda tiplerine göre müsaitlik durumu ve fiyat bilgilerini vermek. İşletme prosedürleri doğrultusunda konaklama işletmesinin hizmet konsepti ve tesis aktiviteleri ile ilgili tanıtım yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak resepsiyonda sunulan tüm hizmetleri etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) 	

	<ul style="list-style-type: none">• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)
--	---

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Resepsiyon Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Giriş İşlemleri	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-5 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda rezervasyonlu ve rezervasyonsuz gelen konukların giriş işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Giriş işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları anlar.</p> <p>ÖK: Giriş işlemlerinde kullanılan belge ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Rezervasyonlu gelen konukların giriş işlem basamaklarını sıralar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin giriş işlemini sırasıyla ve eksiksiz yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını arıza kaydı ve oda değişikliği işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda misafirle telefonda ve/veya yüz yüze diyalogları uygun şekilde yürütür.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Giriş işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları açıklamak. Giriş işlemlerinde kullanılan belge ve formları listelemek. Rezervasyonlu gelen konukların giriş işlem basamaklarını sıralamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin giriş işlemini sırasıyla ve eksiksiz yapmak. Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını arıza kaydı ve oda değişikliği işlemlerini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda misafirle telefonda ve/veya yüz yüze diyalogları uygun şekilde yürütmek. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak resepsiyonda sunulan tüm hizmetleri etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		

Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi	
DERSLER	Resepsiyon Hizmetleri	
Modül Adı ve Kodu	M: Resepsiyonda Ön Kasa İşlemleri	
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-5 Saat	
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok	
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programı ve gerekli formları kullanarak ödeme ve faturalandırma işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.	
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Ön kasa işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlar.</p> <p>ÖK: Ön kasa işlemlerinde kullanılan belge ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak ödeme ve tahsilat işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak tüm folyo harcama kaydı işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak folyo dökümü ve fatura işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak döviz alım satım işlemlerini yapar.</p>	
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ön kasa işlemleri ile ilgili temel kısaltma ve terimleri tanımlamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak ödeme ve tahsilat işlemlerini yapmak. • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak tüm folyo harcama kaydı işlemlerini yapmak. • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak folyo dökümü ve fatura işlemlerini yapmak. • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak döviz alım satım işlemlerini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak resepsiyonda sunulan tüm hizmetleri etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	

Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi	
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları)• Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)• Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı)

ÇEP Adı	Otel Hizmetleri Görevlisi
DERSLER	Resepsiyon Hizmetleri
Modül Adı ve Kodu	M: Çıkış ve Gün Sonu İşlemleri
Süre	11. Sınıf 40 Dakika-5 Saat
Modüle Kabul Edilecek ön Koşullar	Yok
Modülün Amacı	İşletme prosedürleri doğrultusunda otel paket programı ve gerekli formları kullanarak konukların çıkış ve gün sonu işlemlerinin yürütülmesine yönelik bilgi, beceri ve yeterlilik kazandırmak.
Modülün Öğrenme Kazanımları	<p>ÖK: Çıkış ve gün sonu işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlar.</p> <p>ÖK: Çıkış ve gün sonu işlemlerinde kullanılan belge ve formları listeler.</p> <p>ÖK: Çıkış öncesi hazırlık ve kontrol işlemlerini sıralar</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin çıkış işlemlerini sırasıyla ve eksiksiz yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda çıkış sonrası belge ve pit düzenleme işlemlerini işletme izleklerine uygun şekilde yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak gün sonu öncesi kontrol işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak gün sonu işlemini ve gerekli rapor dökümlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu öncesi kontrolünü yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda rapor olarak kontrolleri yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu işlemlerini yapar.</p> <p>ÖK: İşletme prosedürleri doğrultusunda gece vardiyası devir teslim işlemlerini yapar.</p>
Bilgi, Beceri ve Yeterlilikler	<p>Bilgi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Çıkış ve gün sonu işlemleri ile ilgili temel terim ve kısaltmaları tanımlamak. • Çıkış ve gün sonu işlemlerinde kullanılan belge ve formları listelemek. • Çıkış öncesi hazırlık ve kontrol işlemlerini sıralamak. <p>Beceri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak çeşitli konuk tiplerinin çıkış işlemlerini sırasıyla ve eksiksiz yapmak. • İşletme prosedürleri doğrultusunda çıkış sonrası belge ve pit düzenleme işlemlerini işletme izleklerine uygun şekilde yapmak.

	<ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını ve gerekli formları kullanarak gün sonu öncesi kontrol işlemlerini yapmak. Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını kullanarak gün sonu işlemini ve gerekli rapor dökümlerini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu öncesi kontrolünü yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda rapor alarak kontrolleri yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda gün sonu işlemlerini yapmak. İşletme prosedürleri doğrultusunda gece vardiyası devir teslim işlemlerini yapmak. <p>Yeterlilikler:</p> <ul style="list-style-type: none"> Konaklama işletmesinde kullanılan otel paket programını etkin şekilde kullanarak resepsiyonda sunulan tüm hizmetleri etkin şekilde yürütmek. 	
Aktarma şekilleri (öğretme / öğrenme)	Teorik dersler	30% sınıf ortamında teorik olarak işlendikten sonra 70% uygulamalı
	Alıştırmalar	
	İş yeri	
Modül içeriği aktarma sırasında öğrencilerin başarılarının Kontrolü ve Değerlendirilmesi		
Öğrenme kazanımlarının değerlendirilmesi	Sözlü, yazılı ve uygulamalı sınavlarla değerlendirmek.	
Modülün değerlendirilmesi	30%- Teorik kısım için yazılı sınav ile değerlendirme 70%- 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 (Klasik, çoktan seçmeli test sınav kağıtları) Uygulamalı Sınav (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Ödev – Proje (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) Sunumlar (Değerlendirmeye yönelik her öğrenci için dereceli puanlama anahtarı-Rubrik kaydı) 	



**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.**