

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	12
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
Mesleki Matematik Aritmetiği Yapma	Matematik kurallarına göre kolay hesaplama tekniklerini uygular.	4	3	3			
	Matematik kurallarına göre yüzde ve binde hesaplamalarını yapar.	3	4	3			
	Matematik kurallarına göre oran ve orantıyı hesaplar.	3	3	4			
Mesleki Matematik Hesaplamalarını Yapma	Matematik kurallarına göre maliyet ve satış fiyatını hesaplar.				4	3	3
	Matematik kurallarına göre faiz hesaplamalarını yapar.				3	4	3
	Matematik kurallarına göre iskonto hesaplamalarını yapar.				3	3	4

Hand

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	12
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	11

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
KONAKLAMA ENDÜSTRİSİ	1.Ulusal standartlara göre konaklama işletmeleri ve Özelliklerini açıklar.	2	1	3			
	2.Konaklama İşletmelerini sınıflandırır.	2	3	1			
	3.Türkiye ve Dünyada konaklama işletmelerinin gelişimini açıklar.	2	2	1			
KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN DEPARTMANLARI	1.Konaklama işletmelerinin ana departmanlarını açıklar	2	1	3			
	2.Konaklama işletmelerinin destek departmanlarını açıklar.	2	3	2			
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	1.Departmanlara göre insan kaynakları planlamasını açıklar.				2	1	3
	2.İşletme prosedürü doğrultusunda insan kaynaklarında işe alma sürecini açıklar.				2	3	1
	3.Ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda personel ve iş değerlendirme politikalarını açıklar				2	2	1
	4.Ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda personel verimliliğinin önemini açıklar.				2	3	2
	5.Ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda konaklama İşletmelerinde iş hukuku ile ilgili temel kavramlarını açıklar.				2	1	3

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	KAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	12
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
Çamaşırhane İşlemleri	İşletme prosedürü doğrultusunda çamaşırları gruplandırır.	5	5	5			
	İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda çamaşırları yıkar.	5	5	5			
	İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda çamaşırları ütüler.				5	5	5
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda çamaşırları depolar.				5	5	5

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	11
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
Sabah ve akşam vardiyası işlemleri	1. Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak ön büroda günlük çıkış işlemlerini yapar.	4	3	3			
	2. Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetleri (housekeeping) raporlarını kontrol eder.	3	4	3			
	3. Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak günlük giriş işlemlerini kontrol eder.	3	3	4			
	4. Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne göre periyodik olarak tahmin (forecast) kontrolünü yapar.				4	3	3
	5. Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak oda değişikliği taleplerini kontrol eder ve işlemlerini yapar.				3	4	3
	6. Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak sabah akşam vardiyası ile ilgili devir teslimi işlemleri yapar.				3	3	4

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	11

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
Sabah ve akşam vardiyası işlemleri	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak ön büroda günlük çıkış işlemlerini yapar.	2	1	2			
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetleri (housekeeping) raporlarını kontrol eder	2	2	2			
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak günlük giriş işlemlerini kontrol eder.	1	2	2			
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne göre periyodik olarak tahmin (forecast) kontrolünü yapar.	1	1	2			
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak oda değişikliği taleplerini kontrol eder ve işlemlerini yapar.	2	2	1			
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak sabah akşam vardiyası ile ilgili devir teslimi işlemleri yapar.	2	2	1			
Gece işlemlerini yapma (night itor	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gün sonu öncesi kontrolünü yapar.				2	1	2
	Ulusal standartlar ile işletme prosedürüne göre rapor olarak kontrolleri yapar.				2	2	2
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gün sonu işlemlerini yapar.				1	2	2
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gece vardiyası devir teslim işlemlerini yapar.				1	1	2
Ön büroda tutulan defterleri açıklama	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak yasal olan defterlerle ilgili işlemleri yapar.				2	2	1
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak tesisin isteğine bağlı defterleri tutar.				2	2	1

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	KAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	11

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1. SORU SAYISI	2. SORU SAYISI	3. SORU SAYISI	1. SORU SAYISI	2. SORU SAYISI	3. SORU SAYISI
1. TEFRİŞAT TEMİZLİĞİ	Perde ve jalüzi temizliği için hazırlık yapar İSG tedbirlerini alarak ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda perde ve jaluzilerin temizliğini yapar.	1	1	1			
	Perde ve jalüzilerin periyodik kontrol ve bakımlarının takip işlemlerini yapar	1	1	1			
	Tekniğine uygun olarak halı temizliği yapar	1	1	1			
	Halı yüzeylerinin periyodik kontrol ve bakımlarının takip işlemlerini yapar.	1	1	1			
	Tekniğine uygun olarak oturma grupları temizletilir.	1	1	1			
	İşletme prosedürleri doğrultusunda oturma gruplarının temizliğini yapar.	1	1	1			
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürleri doğrultusunda mite temizliği yapar.	1	1	1			
2. ÇEŞİTLİ YÜZEYLERİN BAKIMI VE YÜZEYLERİ CİLALAMA İŞLEMLERİ	İşletme prosedürleri doğrultusunda yüzeylerin cilalanması işlemini yapar.	1	1	1			
	Tekniğine uygun olarak cilalama işlemini yapar	1	1	1			
	İSG tedbirlerini alarak ulusal standartlar ve işletme prosedürleri doğrultusunda tavan temizliği yapar	1	1	1			
	Tekniğine uygun olarak duvar temizliği yaptırılır.	1	1	1			
3. MALZEME TAKİBİNİ YAPMA	Ulusal standartlar ve işletme prosedürleri doğrultusunda kat Hizmetleri depolarını düzenler.				2	1	2
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürleri doğrultusunda malzeme sayımı (envanter) yapar.				1	2	2
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürleri doğrultusunda tasarruf tedbirlerini alır.				2	1	2
	Ulusal standartlar işletme prosedürleri doğrultusunda dış destekli hizmetlerin yerine getirilmesini sağlar.				1	2	2
4. DEKORASYON HİZMETLERİNİ YÜRÜTME	İşletme prosedürleri doğrultusunda mekanları düzenler.				2	2	1
	İşletme prosedürleri doğrultusunda çiçekleri düzenler.				2	2	1

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	KAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	11
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
1. TEFRİŞAT TEMİZLİĞİ	Perde ve jalüzi temizliği için hazırlık yapar İSG tedbirlerini alarak ulusal standartlar ve işletme prosedürü doğrultusunda perde ve jaluzilerin temizliğini yapar.	2	3	3			
	Perde ve jalüzilerin periyodik kontrol ve bakımlarının takip işlemlerini yapar	2	1	3			
	Tekniğine uygun olarak halı temizliği yapar	2	3	2			
	Halı yüzeylerinin periyodik kontrol ve bakımlarının takip işlemlerini yapar.	2	2	1			
	Tekniğine uygun olarak oturma grupları temizletilir.	2	1	1			
	İşletme prosedürleri doğrultusunda oturma gruplarının temizliğini yapar.				2	1	1
	Ulusal standartlar ve işletme prosedürleri doğrultusunda mite temizliği yapar.				2	3	1
2. ÇEŞİTLİ YÜZEYLERİN BAKIMI VE YÜZEYLERİ CILALAMA İŞLEMLERİ	İşletme prosedürleri doğrultusunda yüzeylerin cilalanması işlemini yapar.				2	3	1
	Tekniğine uygun olarak cilalama işlemini yapar				2	1	3
	İSG tedbirlerini alarak ulusal standartlar ve işletme prosedürleri doğrultusunda tavan temizliği yapar				1	1	2
	Tekniğine uygun olarak duvar temizliği yaptırılır.				1	1	2

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	10
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	10

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		1. SORU SAYISI	2. SORU SAYISI	3. SORU SAYISI	1. SORU SAYISI	2. SORU SAYISI	3. SORU SAYISI
KONUKLARA ODA SATIŞI	Oda satış tekniklerini öğrenir, uygular.	1					
	Yüz yüze oda satışı yapmayı, uluslararası prosedürü öğrenir.			1			
KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI	Münferit [individual (indivucil)] konukların giriş (check in) hazırlığını yapar. Konuk c-i işlemini yapar	1					
	Grup konukların giriş (check in) hazırlığını ve işlemlerini yapar.	1	1				
	Özel konukların giriş (check in) hazırlığını yapmayı ve işlemlerini gerçekleştirmeyi öğrenir.	1	1				
KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ	Konaklama belgesi doldurmayı öğrenir.	2	3	3			
	Konuklara işletme ile ilgili bilgi (info) vermeyi öğrenir.	2	3	3			
	Konuğa emanet kasa verme işlemlerini yapar.	3	2		1	2	1
	Konukların odaya çıkarılmasını sağlayacak iş bölümünü ve görevlendirmeleri yapar.			2	1		2
	Konuk hesap kartı işlemleri yapar. Profil oluşturur. Rezervasyon girişi yapar. Konaklama kartı doldurur, imzalatır. Oda kartı keser konuğa verir.			1	2	2	1
KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuğun ayrılışından önce hazırlık yapar.				2	3	2
	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk çıkış işlemlerini yapar.				2	1	2
	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak fatura düzenler.				2	2	2

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	KAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	10
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	10

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
YATAK HAZIRLAMA İŞLEMLERİ	Odada arızalı eşya tespitini yapar. İlgili formları doldurur.	1			1	2	1
	Buket malzemelerini yerleştirme işlemlerini, işletme prosedürlerine uygun olarak yapmayı öğrenir				1	2	1
	Yatak yapımı için gereken ön hazırlıkları yapar.	1	2	1	1	1	
BANYO TEMİZLİK İŞLEMLERİ	İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak konuk odasındaki banyoyu temizler.	4	3	4	2	2	2
	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun şekilde konuk banyosunun buket malzemelerini yerleştirir.	4	5	5	1	1	2
GENEL ALAN TEMİZLİĞİ	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun şekilde iç mekân temizliğini yapar.				2	1	3
	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun şekilde dış mekân temizliğini yapar				2	1	1

12/04

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	9
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	11

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM PAZARI	3.Uluslararası literatüre göre sürdürülebilir turizmde pazarlama faaliyetlerini açıklar.	3	2	3			
SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM SÜRECİ	1.Uluslararası literatüre göre sürdürülebilir turizmde planlama sürecini açıklar.	3	3	2	3	3	4
	2Uluslararası literatüre göre dünyada sürdürülebilir turizm faaliyetlerini açıklar	3	2	3	3	4	3
	3.Türkiye’de sürdürülebilir turizm faaliyetlerini açıklar.	1	3	2	4	3	3

172

ALAN	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ		
DAL	KONAKLAMA HİZMETLERİ		
DÖNEM	2		
DERS	KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ATÖLYESİ		
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI (PROTOKOL)	SINIF	9
UYGULANAN PROGRAM	ANADOLU MESLEK PROGRAMI	SINIF	9

ÖĞRENME BİRİMİ	KAZANIMLAR	1. ORTAK YAZILI SINAV			2. ORTAK YAZILI SINAV		
		SENARYO			SENARYO		
		1.	2.	3.	1.	2.	3.
		SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI	SORU SAYISI
Olağan Dışı Durumlar ve Olaylara Göre Yanıtlanma	1. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak olağan dışı durumlarda konuğa yardımcı olur.	2	1	2			
	2. İş sağlığı ve güvenliği standartlarına uygun olarak müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda konuğa yardımcı olur.	2	2	1			
Telefon Hizmetleri	1. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile iletişimi sağlar.	1	2	1			
	2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile gelen mesajları iletir.	1	2	2			
Kat Hizmetlerinde Konuk İşlemleri	1. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapar.	2	2	2			
	2. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel durumu olan konukların işlemlerini yapar.	2	1	2			
Yüzey Ve Zemin Temizliği	1. İşletme prosedürüne uygun olarak yüzey ve zemin temizliği ön hazırlığını yapar.				2	1	2
	2. İşletme prosedürüne uygun yüzey ve zemin temizliği yapar.				2	2	1
Animasyon Uygulamalarına Hazırlık	1. Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivite türüne göre yetişkin animasyon uygulamalarına hazırlık yapar.				2	2	3
	2. Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivite türüne göre gençlik kulübü uygulamalarına hazırlık yapar.				2	3	2
	3. Konaklama tesisinin özelliğine ve aktivite türüne göre Animasyon aktivite programlarına hazırlık yapar.				2	2	2

121