

T.C
MILLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
Tatim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı

Sayı: 136	Tarihi: 4.5.1995	Konu: Ankara Özel OTETAŞ Otelticilik Eğitim ve Uygulama Ticaret A.Ş. kursu'na ait Resepsiyon Elemanı Yetiştirme (Resepsiyon,Turizm), Servis Elemanı Yetiştirme (Servis Elemanı,Turizm) Kat Hizmetleri Elemanı Yetiştirme (Kat Hizmetleri,Turizm) kursu programlarının kabulü.
Önceki Kararın		
Sayısı:	Tarihi:	

Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü'nün 17.4.1995 gün ve 54071 sayılı teklif yazısı üzerine; Kurulumuzda görüşülerek uygun bulunan Ankara Özel OTETAŞ Otelticilik Eğitim ve Uygulama Ticaret A.Ş. kursu'na ait Resepsiyon Elemanı Yetiştirme (Resepsiyon,Turizm), Servis Elemanı Yetiştirme (Servis Elemanı,Turizm), Kat Hizmetleri Elemanı Yetiştirme (Kat Hizmetleri, Turizm) kursu programlarının ekli örneğine göre kabulü kararlaştırıldı.

Nezhat AYAZ
Milli Eğitim Bakanı

Ramazan Çetin DAĞLI
Kurul Başkanı

Güler ŞENÖNER
Üye

Ömer ÖZÜBÜRÜ
Üye

Selahattin MEYDAN
Üye

Ömer AÇIKEL
Üye

Dr. Veli KILIÇ
Üye

(izini)
Dr. Ezdihar KARABULUT
Üye

Süremeli AÇDEMİR
Üye

Hasım AYADKUR
Üye

(Raporla)
İrfan BERKER
Üye

Ömer ÖZCAN
Üye

Nâzım İrfan TANRIKULU
Üye

Mustafa ERTÜRK
Üye

Sevim ÇAMELİ
Üye

Necat BOZKURT
Üye

(Raporla)
Hüseyin ÖZDEMİR
Üye

ANKARA ÖZEL OTETAŞ OTELCİLİK EĞİTİM VE UYGULAMA TİCERET A.Ş.
KAT HİZMETLERİ ELEMANI YETİŞTİRME KURSU PROGRAMI

1. KURUMUN ADI : ÖZEL ANKARA OTETAŞ OTELCİLİK EĞİTİM VE UYGULAMA TİCERET A.Ş.
2. KURUMUN ADRESİ : GÜVENLİK CAD.N:13 A.AYRANCI-ANKARA
3. KURUCU TEMSİLCİSİ : HACI ÖMER ALOĞLU
4. PROGRAMIN DAYANAĞI : 625 SAYILI KANUNUN BAZI MADDELERİ İLE BU MADDELERİ DEĞİŞTİREN DİĞER KANUNLAR VE BUNA BAĞLI YÖNETMELİKLER.
5. PROGRAMIN ADI : KAT HİZMETLERİ ELEMANI YETİŞTİRME KURSU PROGRAMI:a)Kat Hizmetleri,b) Turizm Programı.
6. PROGRAMIN SEVİYESİ : EN AZ İLKOKUL MEZUNU YETİŞKİNLER İÇİN HAZIRLANMIŞTIR.
7. PROGRAMIN AMAÇLARI : A.KAT HİZMETLERİ PROGRAMININ AMAÇLARI :

1.Otel hizmetinde çalışacak kat hizmetleri personeline düzen ödevi bilerek ve inanarak başarıları için bilgi,arzu,ve alışkanlıklarını kazandırmak.

2.Temiz çevrede yaşama,temizlik yapma,temizlik malzemelerini tanıma,bilgi ve becerilerini kazandırmak.

3.Personele görgü kurallarına uyma alışkanlığı kazandırmak.

4.Kat hizmetlerinde kullanılan araç ve gereçlerin tanıtılması ve bunların kullanılması esnasında dikkat edilecek hususları kavratmak.

5.Çamaşırhaneyi tanıtmak,çamaşırları yıkamaya hazırlamak,yıkamak,ütülemek,katlamak ve yerleştirmek için gerekli bilgi ve beceriyi kazandırmak.

B. TURİZM PROGRAMININ AMAÇLARI :

1. Turizm hareketlerine karşı ilgi ve heves uyandırmak,turizmi sevdirmek.

2. Turizmin temel kavramları ile diğer sosyal bilimlerle olan ilişkilerini kavrama.

3. Turizm işletmeciliğinin,mahiyetini ve turiz endüstrisinde insan emeğinin en önemli unsur olduğunu kavratmak.

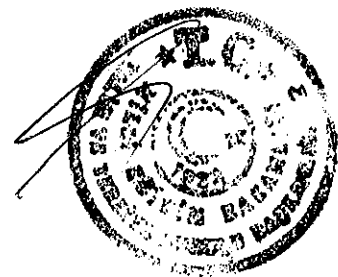
4. Nitelikli turizm personeli yetiştirerek onlara turizmde çalışkanlık,temizlik ve doğruluk prensiplerinin uygulanması gerektiğini kavratmak

5. Türkiye'de turizmin temel meselelerini kavratmaktır.

8.PROGRAMIN UYGULANMASI İLE İLGİLİ ESASLAR:

1. Bu kursta "Kat hizmetleri programı"ana program olmakla beraber kursiyerler bunun yanında "Turizm Programı"nı da alacaklardır.

2. Konular işlenirken teorik anlatımdan sonra uygulamalı öğretim yapılacaktır.



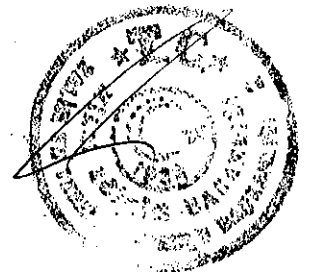
3. Film, slayt ve diğer öğretim araç ve gereçlerinden yararlanılacaktır.
4. Uygulamalar programlara paralel olarak yürütülecektir.
5. Benzeri kuruluşlarla ortak çalışmalar için iş birliğine gidilecektir.
6. Kurs sonunda iki ay süre ile kurumumuzun belirleyeceği işletmelerde uygulama yapılacaktır.

9. PROGRAMIN SÜRESİ :

HAFTALIK SÜRE TOPLAM SÜRE
(saat olarak) (hafta olarak)
KAT HİZMETLERİ KURSU.....10 saat...16 hafta
TURİZM KURSU.....4 saat...16 hafta

10. PROGRAM MUHTEVASI
NIN TOPLAM KURS
SÜRESİNE GÖRE HAFTALIK
DAĞILIMI :

- A. KAT HİZMETLERİ KURSU PROGRAMI
1. HAFTA.....: KAT HİZMETLERİ DAİRESİ:
a) Kat hizmetleri dairesinin tanıtılması.
b) Kat hizmetleri dairesinin organizasyonu.
2. HAFTA.....: KAT HİZMETLERİ DAİRESİNİN DİĞER DAİRELERLE İŞBİRLİĞİ:
a) Resepsiyon ile işbirliği.
b) Yiyecek içecek dairesi ile işbirliği.
c) Tamir bakım servisi ile işbirliği.
d) Mühendislik dairesi ile işbirliği.
3. HAFTA.....: KAT HİZMETLERİ DAİRESİ PERSONELİ:
a) Genel kat idarecesi, özellikleri, görev ve sorumlulukları.
b) Kat şefi özellikleri görev ve sorumlulukları.
c) Erkek oda görevlisi, özellikleri, görev ve sorumlulukları.
d) Bayan oda görevlisi, özellikleri, görev ve sorumlulukları.
e) Meydancılar, özellikleri, görev ve sorumlulukları.
4. HAFTA.....: GÜRGÜ KURALLARI:
a) Bayrak töreninde davranışlar.
b) Taşıt araçlarında davranışlar.
c) Sokakta davranışlar.
d) Konuşma, telefonda konuşma.
5. HAFTA.....: OTEL PERSONELİNİN BİLMESİ GEREKEN GÜRGÜ KURALLARI.
6. HAFTA.....: KAT HİZMETLERİ DAİRESİNDE KULLANILAN TEMİZLİK ARAÇLARI:
a) Temizlik araçlarının tanıtılması, çeşitleri.
b) Temizlik araçlarının özellikleri.
7. HAFTA.....: TEMİZLİK ARAÇLARININ ALIMINDA DİKKAT EDİLECEK KURALLAR.
TEMİZLİK ARAÇLARINI KULLANIRKEN DİKKAT



EDİLECEK HUSUSLAR.

8. HAFTA.....: KAT HİZMETLERİ DAİRESİNDE KULLANILAN TEMİZLİK GEREÇLERİ.

- a) Temizlik gereçlerinin tanıtılması.
- b) Temizlik gereçlerinin çeşitleri.

9. HAFTA.....: TEMİZLİK GEREÇLERİNİN ALIMINDA DİKKAT EDİLECEK KURALLAR.

TEMİZLİK GEREÇLERİNİ KULLANIRKEN VE SAKLARKEN DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR.

10. HAFTA.....: TEMİZLİK USULLERİ:

- a) Taş yerlerin temizliği.
- b) Tahta yerlerin temizliği.
- c) Mermerlerin temizliği.
- d) Halı ve halıflexlerin temizliği.

11. HAFTA.....: DUVARLARIN TEMİZLİĞİ:

- a) Yağlıboya duvarların temizliği.
- b) Kağıt kaplı duvarların temizliği.
- c) Lambri temizliği.

12. HAFTA.....: CAM YÜZLERİN VE FAYANSLARIN TEMİZLİĞİ:

- a) Camların temizliği.
- b) Aynaların temizliği.
- c) Lavaboların temizliği.
- d) Kuvetlerin temizliği.
- e) Tuvaletlerin temizliği.

13. HAFTA.....: MÜŞTERİ ODASININ TEMİZLİĞİ:

- a) Yatak ve oturma odalarının tanıtılması.
- b) Müşteri odasının temizlenmesi.

14. HAFTA.....: ÇAMAŞIRHANE:

- a) Çamaşırhanenin tanıtılması.
- b) Çamaşırları yıkamaya hazırlama.
- c) Çamaşırların yıkanması, ütülenmesi, katlanması ve yerleştirilmesi.

15. HAFTA.....: MÜŞTERİ ÇAMAŞIRLARI:

- a) Müşteri çamaşırlarının temizliği.
- b) Müşteri çamaşırlarının gruplandırılması ve markalandırılması.

16. HAFTA.....: ÖNEMLİ KONULARIN TEKRARLANMASI.

B. TURİZM KURSU PROGRAMI:

1. HAFTA.....: TURİZMİN TEMEL KAVRAMLARI:

- a) Turizmin tanımı ve temel özellikleri.
- b) Turistin tanımı ve temel nitelikleri.
- c) Turizmin diğer sosyal bilimlerle olan ilişkileri.

2. HAFTA.....: TURİZMİN SINIFLANDIRILMASI:

- a) Turizmin genel sınıflandırılması.
- b) Turist sayısına göre sınıflandırma.
- c) Turizm olayını ortaya çıkarma sebeplerine göre sınıflandırma.
- d) Seçilen zamana ve süreye göre turizm.

3. HAFTA.....: TURİZMİ SOSYOLOJİK AÇIDAN SINIFLANDIRMA

- a) Lüks turizm
- b) Gençlik turizmi.
- c) Sosyal turizm.

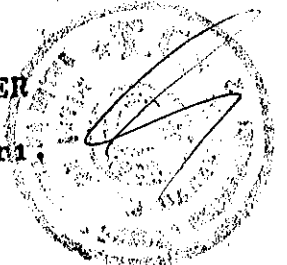
İNŞANLARI SEYAHATE YÖNELTEN SEBEPLER

4. HAFTA.....: TURİZM PAZARLAMASI:

- a) Pazarlama kavramlarının tanımları.
- b) Turizm pazarlamasının amaçları.
- c) Turizm arzı.

5. HAFTA.....: TURİZM TALEBİ:

- a) Turizm talebinin tanımı.
- b) Turizm talebine etki eden faktörler.



11. DEĞERLENDİRME İLE İLGİLİ ESASLAR

:Değerlendirme "Özel Kurslar Tıp Yönetmeliği" nin ilgili maddelerine göre yapılacaktır.

12. METOD VE TEKNİKLER:

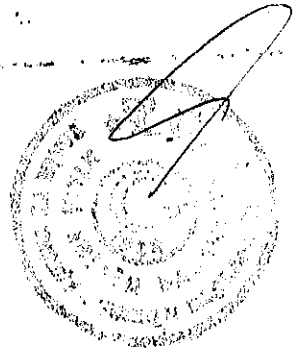
1. Konular teorik olarak kursiyerlere anlatıldıktan sonra, teorik ifadelerin öğretici tarafından kursiyerlere uygulamalı açıklaması yapılacaktır.
2. Öğreticinin gösterdiği uygulama kursiyerlerde yaptırılacak ve böylece konuların öğrenilip öğrenilmediği kontrol edilecektir.
3. Bu program uygulanırken "takrir yaparak ve yaşayarak" öğretim metodlarından yararlanılacaktır.
4. Öğretim esnasında gerektiğinde film, slayt gösterisi yapılacaktır, ayrıca benzeri kuruluşlarla gezi gözlem ve inceleme için iş birliği yapılacaktır.

13. PROGRAMIN UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM MALZEMESİ

- A-ANA DERS KİTABI VEYA DİZİSİNİN ADI:
-Resmi Otelcilik ve Turizm Meslek liselerinde okutulmakta olan ilgili kitaplar
- B-KULLANILAN CİHAZLAR:
-Video, teyp, televizyon, slayt makinesi
- C-DİĞER ARAÇLAR:

Turizm: Prof.Dr. Hasan OLALI

Kat Hizmetleri: Ayşe SÖNMEZ



ANKARA ÖZEL OTETAŞ OTELCİLİK EĞİTİM VE UYGULAMA TİCARET A.Ş.
RESEPSİYON ELEMANI YETİŞTİRME KURSU PROGRAMI

1. KURUMUN ADI : ÖZEL ANKARA OTETAŞ OTELCİLİK EĞİTİM VE UYGULAMA TİCARET A.Ş.
2. KURUMUN ADRESİ : GÜVENLİK CAD. NO: 13 A. AYRANCI/ANKARA
3. KURUCU TEMSİLCİSİ : HACI ÖMER ALOĞLU
4. PROGRAMIN DAYANAĞI : 625 SAYILI KANUN İLE BU KANUNUN BAZI MADDELERİNİ DEĞİŞTİREN DİĞER KANUNLAR VE BUNA BAĞLI YÖNETMELİKLER.
5. PROGRAMIN ADI : RESEPSİYON ELEMANI YETİŞTİRME PROGRAMI:
 - a) Resepsiyon
 - b) Turizm
6. PROGRAMIN SEVİYESİ : EN AZ İLKOKUL MEZUNU YETİŞKİNLER İÇİN HAZIRLANMIŞTIR.
7. PROGRAMIN AMAÇLARI :
 - A-RESEPSİYON PROGRAMININ AMAÇLARI :
 - a) Otel işletmelerinde hizmetleri tanıtmak, bu işletmelerin fiziki şartlarını, sınıflandırmaları ve nitelikleri hakkında bilgilendirmek.
 - b) Otelcilikte resepsiyonla ilgili hizmetleri tanıtmak, ön büronun, kat hizmetleri bölümü ve muhasebe ile ilgisini kavratmak.
 - c) Rezervasyonun mahiyetini kavratmak ve bu konuda bilgi ve beceri kazandırmak.
 - d) Oda verilirken usul ve kolaylıklar konusunda gerekli ve yeterli bilgi kazandırmak.
 - e) Müşterinin karşılanması, bagajların alınması oda satışları konusunda bilgi ve beceri kazandırmak.
 - f) Müşterilerle ilgili ön büro kayıtlarını tutma ve ilgili belgeleri düzenlemek. *ve binalardan*
 - B-TURİZM PROGRAMININ AMAÇLARI:
 1. Turizm hareketlerine karşı ilgi ve heves uyandırmak, turizmi sevdirmek.
 2. Turizm temel kavramları ile diğer sosyal bilimlerle olan ilişkilerini kavratmak.
 3. Turizm işletmeciliğinin, mahiyetini ve turizm endüstrisinde insan emeğinin en önemli unsur olduğunu kavratmak.
 4. Nitelikli turizm personeli yetiştirerek onlara turizmde çalışkanlık, temizlik ve doğruluk prensiplerinin uygulanması gerektiğini kavratmak.
 5. Türkiye'de turizmin temel meselelerini benimseterek, genel ve özel davranış şekillerini kavratmaktır.
8. PROGRAMIN UYGULANMASI İLE İLGİLİ ESASLAR : 1. Bu kursta "Resepsiyon Programı" ana program olmakla beraber kursiyerler bunun yanında "Turizm Programını" da alacaklardır.



2. Konular işlenirken teorik anlatımdan sonra uygulamalı öğretim yapılacaktır.
3. Film, slayt ve diğer öğretim araç ve gereçlerinden yararlanılacaktır.
4. Uygulamalar programlara paralel olarak yürütülecektir.
5. Benzeri kuruluşlarla ortak çalışmalar için iş birliğine gidilecektir.
6. Kurs sonunda iki ay süre ile kurumumuzun belirleyeceği işletmelerde uygulama yapılacaktır.

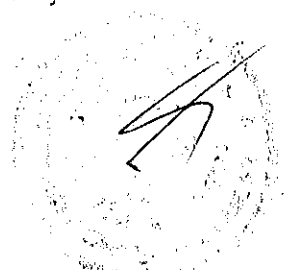
9. PROGRAMIN SÜRESİ :

HAFTALIK SURE TOPLAM SURE
(saat olarak) (hafta olarak)
RESEPSİYON KURSU10 saat...16 hafta
TURİZM KURSU.....4 saat...16 hafta

10. PROGRAM MUHTEVASININ
TAMAMININ TOPLAM KURS
SÜRESİNE GÖRE HAFTA
LIK DAĞILIMI :

A) RESEPSİYON KURSU PROGRAMI :

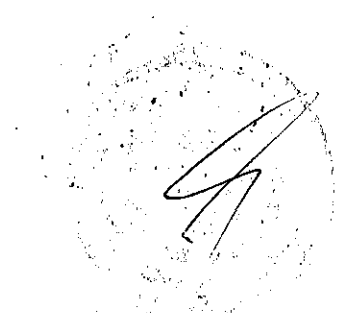
1. HAFTA.....: OTEL İŞLETMELERİNDE HİZMETLERİN GENEL OLARAK TANITILMASI:
a) Otel işletmeleri kavramı.
b) Konaklama tesislerinin fiziki şartları.
c) Yıldızlarına göre otelin nitelikleri.
2. HAFTA.....: MOTELLERİN TANIMI VE SINIFLANDIRILMASI.
PANSİYONLAR, KAMPİNGLER, APART OTELLER.
KONAKLAMA TESİSLERİNDE HİZMETLER.
3. HAFTA.....: KONAKLAMA HİZMETLERİ:
a) Kat hizmetleri.
b) Resepsiyon hizmetleri.
c) Ön büronun yeri, önemi ve görevleri.
YENE-İÇME HİZMETLERİ:
DİĞER HİZMETLER.
4. HAFTA.....: GENEL OTEL ORGANİZASYONU ŞEMASI İÇİNDE ÖNBÜRONUN YERİ
5. HAFTA.....: RESEPSİYON MUHASEBE İŞBİRLİĞİ VE GÖREVLERİ
a) Ön büronun muhasebe ile ilgisi.
b) Önbüronun kat hizmetleri bölümü ile ilgisi.
c) Önbüro personelinin genel özellikleri.
6. HAFTA.....: ÖNBÜRO PERSONELİNİN GÖREVLERİ VE UYMASI GEREKEN KURALLAR.
7. HAFTA.....: RESEPSİYON PERSONELİ VE GÖREVLERİ.
8. HAFTA.....: REZERVASYON:
a) Rezervasyon kabulü.
b) Rezervasyon şekilleri.
c) Rezervasyonda dikkat edilmesi gereken hususlar.
9. HAFTA.....: REZERVASYON TEKNİK VE ARAÇLARI:
a) Rezervasyon formunda bulunması gereken hususlar



- b)Slip ve çeşitleri.
- 10.HAFTA.....:REZERVASYON TEKNİK VE ARAÇLARI:
a)Rezervasyon çizelgesi.
b)Rezervasyon takvimi.
c)Rezervasyon defteri.
d)Rezervasyon listeleri.
- 11.HAFTA.....:ODA VERİRKEN USUL VE KOLAYLIKLAR:
- 12.HAFTA.....:MÜŞTERİ KABULU VE ODA SATIŞLARI:
a)Müşterilerin karşılanması.
b)Oda satışları,dikkat edilecek hususlar
- 13.HAFTA.....:MÜŞTERİLERLE İLGİLİ ÖNDÜRO KAYITLARI
BELGELER VE DÜZENLENMESİ.
- 14.HAFTA.....:MÜŞTERİLERLE İLGİLİ DİĞER BELGELER.
- 15.HAFTA.....:MESAJ ALMA VE MESAJ ALMADA KULLANILACAK
FORMLAR.
- 16.HAFTA.....:MİLLETLERARASI KREDİ KARTLARI.

B.TURİZM KURSU PROGRAMI:

- 1.HAFTA.....:TURİZMİN TEMEL KAVRAMLARI:
a)Turizmin tanımı ve temel özellikleri.
b)Turistin tanımı ve temel nitelikleri.
c)Turizmin diğer sosyal bilimlerle olan ilişkileri.
- 2.HAFTA.....:TURİZMİN SINIFLANDIRILMASI:
a)Turizmin genel sınıflandırılması.
b)Turist sayısına göre sınıflandırma.
c)Turizm olayını ortaya çıkarma sebepleri-
ne göre sınıflandırma.
d)Seçilen zamana ve süreye göre turizm.
- 3.HAFTA.....:TURİZMİ SOSYOLOJİK AÇIDAN SINIFLANDIRMA:
a)Lüks turizm
b)Gençlik turizmi.
c)Sosyal turizm.
INSANLARI SEYAHATE YÖNELTEN SEBEPLER
- 4.HAFTA.....:TURİZM PAZARLAMASI:
a)Pazarlama kavramlarının tanımıları.
b)Turizm pazarlamasının amaçları.
c)Turizm arzı.
- 5.HAFTA.....:TURİZM TALEBİ:
a)Turizm talebinin tanımı.
b)Turizm talebine etki eden faktörler.
- 6.HAFTA.....:TURİZM İŞLETMELERİ:
a)Otel tanımı,çeşitleri ve özellikleri.
b)Motel tanımı ve özellikleri.
c)Pansiyon tanımı ve çeşitleri.
d)Kamping tanımı,çeşitleri ve özellikleri
e)Tatil köyü tanımı ve özellikleri.
f)Kurum ve kuruluşlara ait konaklama işletmeleri.
- 7.HAFTA.....:YENE İÇME İŞLETMELERİ:
a)Lokantalar.
b>Amerikan tipi lokantalar.
c>Kafeteryalar.
d)Tabildöt tipi lokantalar.



- e)Self servis lokantaları.
- 8.HAFTA.....:SEYAHAT ACENTALARI:
a)Seyahat acentalarının tanımı.
b)Seyahat acentalarının çeşitleri.
- 9.HAFTA.....:DİĞER TURİZM İŞLETMELERİ:
a)Turizm ürünü üreten işletmeler.
b)Özel hizmet üreten turizm işletmeleri
c)Turizmi tanıtmaya ve reklamcılık işletmesi
- 10.HAFTA.....: I-TURİZM PROPAGANDA VE REKLAMCILIĞI:
a)Turizm propagandasının tanımı.
b)Nitelikleri ve amaçları.
c)Turistik reklâmın ilkeleri.
II-TURİZM PERSONELİNİN NİTELİKLERİ:
a)Turizm personelinin tanımı.
b)Nitelikleri ve önemi.
- 11.HAFTA.....:TÜRK EKONOMİSİNİN YAPISI VE TURİZMİN
TÜRKİYE EKONOMİSİNDEKİ YERİ:
a)Türk ekonomisinin yapısı ve özelliği.
b)Türk turizminin miktar ve gelir yönünden
incelenmesi.
- 12.HAFTA.....:TÜRKİYEDE TURİZMİN TEMEL MESELELERİ:
a)Dış tesirlerden meydana gelen problemler
b)Turizme direkt etki eden meseleler
- 13.HAFTA.....:TURİZMDE ÖDEME ŞEKİLLERİ:
a)Dövizle ödeme.
b)Çekle ödeme.
c)Bono ile ödeme.
d)Turist kredi kartları ile ödeme.
- 14.HAFTA.....:TURİZM İŞLETMELERİNİN GENEL NİTELİKLERİ:
a)Konaklama tesislerinin genel nitelikleri
b)İşletmelerde turistik belge için başvuru
ve yapılması gereken işler.
- 15.HAFTA.....:TURİZM ENDÜSTRİSİNDE SERMAYE VE KREDİ:
a)Turizm endüstrisinde sermaye ve önemi.
b)Turizm endüstrisinde kredi.
- 16.HAFTA.....:TURİZM ENDÜSTRİSİNİN TEŞVİK VE KREDİSİ:
a)Turizm endüstrisinde teşvik ve himayenin
önemi.
b)Teşvik ve kredi için düzenlenen belgeler

11. DEĞERLENDİRME İLE
İLGİLİ ESASLAR

:Değerlendirme "Özel Kurslar Tıp Yönetmeliği"
nin ilgili maddelerine göre yapılacaktır.

12. METOD VE TEKNİKLER:

1. Konular teorik olarak kursiyerlere anlatıldıktan sonra, teorik ifadelerin öğretici tarafından kursiyerlere uygulamalı açıklaması yapılacaktır.
2. Öğreticinin gösterdiği uygulama kursiyerlerde yaptırılacak ve böylece konuların öğrenilip öğrenilmediği kontrol edilecektir.
3. Bu program uygulanırken "takrir yaparak ve yaşayarak" öğretim metodlarından yararlanılacaktır.
4. Öğretim esnasında gerektiğinde film, slayt gösterisi yapılacak, ayrıca benzeri kury-

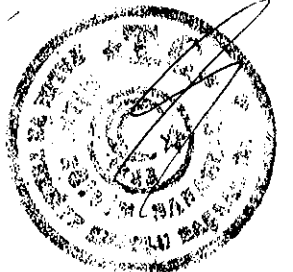
luşlarla gezi gözlem ve inceleme için iş birliği yapılacaktır.

13. PROGRAMIN UYGULANMA
SINDA KULLANILACAK

ÖĞRETİM MALZEMESİ : A-ANA DERS KİTABI VEYA DİZİSİNİN ADI:
-Resmi Otelcilik ve Turizm Meslek lise-
lerinde okutulmakta olan ilgili kitaplar
B-KULLANILAN CİHAZLAR: -
-Video,teyp,televizyon,slayt makinesi
C-DİĞER ARAÇLAR:

Resepsiyon: M.GÜREL-G.GÜREL

Turizm : Prof.Dr. Hasan OLALI



ANKARA ÖZEL OTETAŞ OTELCİLİK EĞİTİM VE UYGULAMA TİCARET A.Ş.
SERVİS ELEMANI YETİŞTİRME KURSU PROGRAMI

1. KURUMUN ADI : ÖZEL ANKARA OTETAŞ OTELCİLİK EĞİTİMİ VE UYGULAMA TİCARET A.Ş.
2. KURUMUN ADRESİ : GÜVENLİK CAD.NO: 13 A.AYRANCI/ANKARA
3. KURUCU TEMSİLCİSİ : HACI ÖMER ALOĞLU
4. PROGRAMIN DAYANAĞI : 625 SAYILI KANUN İLE BU KANUNUN BAZI MADDELERİNİ DEĞİŞTİREN DİĞER KANUNLAR VE BUNA BAĞLI YÖNETMELİKLER.
5. PROGRAMIN ADI : SERVİS ELEMANI YETİŞTİRME KURSU PROGRAMI:
a) Servis elemanı yetiştirme programı,
b) Turizm Programı.
6. PROGRAMIN SEVİYESİ : EN AZ İLKOKUL MEZUNU YETİŞKİNLER İÇİN HAZIRLANMIŞTIR.
7. PROGRAMIN AMAÇLARI : A- SERVİS HİZMETLERİ PROGRAMININ AMAÇLARI :
 1. Otel, lokanta ve benzeri yerlerde yapılan servisin yerini ve önemini kavratmak.
 2. Serviste kullanılan araç ve gereçleri kullanma becerisini kazandırmak.
 3. Servis personeline kişisel temizlik ve uyulması gereken sağlık kuralları konusunda bilgi kazandırmak.
 4. Lokantaların servise hazırlanması, temizlik ve bakımı konularında bilgi ve beceri kazandırmak.
 5. Müşteri masasının hazırlanması becerisini kazandırmak.
 6. Menü hakkında bilgi kazandırmak, menü çeşitlerini hazırlarken dikkat edilecek hususları kavratmak.
 7. İşe zamanında gelme, dakik olma, sorumluluk duyma, iş birliği yapma, eşyaların temizliği, korunması ve usulüne uygun olarak kullanılması alışkanlıklarını kazandırmak.
 8. Oda servisi ve personeli hakkında bilgi kazandırmak.
 9. Servis hizmetlerini aksaksız yapabilecek seviyede beceri kazandırmak.B- TURİZM PROGRAMININ UYGULANMA AMAÇLARI:
 1. Turizm hareketlerine karşı ilgi ve heves uyandırmak, turizmi sevdirmek.
 2. Turizmin temel kavramları ile diğer sosyal bilimlerin ilişkilerini kavratmak.
 3. Turizm işletmeciliğinin, mahiyetini ve turizm endüstrisinde insan emeğinin en önemli unsur olduğunun bilincini kazandırmak.
 4. Nitelikli turizm personeli yetiştirerek onlara turizmde çalışkanlık, temizlik ve doğruluk prensiplerinin uygulanması gerektiğini kavratmak.
 5. Türkiye'de turizmin temel meselelerini kavratmaktır.



8. PROGRAMIN UYGULANMASI

İLE İLGİLİ ESASLAR :

1. Bu Kursta "Servis hizmetleri programı" ana program olmakla beraber kursiyerler bunun yanında "Turizm programını" da alacaktır.
2. Konular işlenirken teorik anlatımdan sonra uygulamalı öğretim yapılacaktır.
3. Film, slayt ve diğer öğretim araç ve gereçlerinden yararlanılacaktır.
4. Uygulamalar programlara paralel olarak yürütülecektir.
5. Benzeri kuruluşlarla ortak çalışmalar için iş birliğine gidilecektir.
6. Kurs sonunda iki ay süre ile kurumumuzun belirleyeceği işletmelerde uygulama yapılacaktır.

9. PROGRAMIN SÜRESİ :

HAFTALIK SÜRE TOPLAM SÜRE
(saat olarak) (hafta olarak)

SERVİS HİZMETLERİ KURSU...10 saat...16 hafta
TURİZM KURSU.....4 saat...16 hafta

10. PROGRAM MUHTEVASI NIN TOPLAM KURS SÜRESİNE GÖRE DAĞILIMI

1. HAFTA.....: A. SERVİS HİZMETLERİ KURSU PROGRAMI:
SERVİSİN ANLAMI, KAPSAMI VE ÖNEMİ:
a) Servisin anlamı.
b) Yiyecek ve içecek servisinin kapsamı.
c) Yiyecek ve içecek servisinin önemi.
2. HAFTA.....: OTEL VE LOKANTALAR, SERVİS BÖLÜMLERİ:
a) Otel
1. Otelde servisin önemi.
11. Otelin servis bölümleri.
b) Lokanta
1. Lokantada servisin önemi.
11. Özelliklerine göre lokantalar.
3. HAFTA.....: SERVİS PERSONELİNİN KİŞİSEL TEMİZLİĞİ VE
UYULMASI GEREKEN SAĞLIK KURALLARI:
a) Servis personelinin kişisel temizliği.
b) Servis personelinin uyması gereken sağlık kuralları.
4. HAFTA.....: SERVİS PERSONELİNİN KİYAFETİ VE YANINDA
BULUNDURACAĞI ARAÇLAR:
a) Genel anlamda servis personelinin kıyafeti.
b) Servis personelinin klasik kıyafetleri.
c) Bir garsonun soyunma odasında bulunması gereken araçlar.
d) Bir garsonun servis sırasında yanında bulunması gereken araçlar.
5. HAFTA.....: LOKANTALARIN SERVİSE HAZIRLANMASI, TEMİZLİK
VE BAKIMI:
a) Taban temizliği.
b) Yemek masaları.
c) Sandalyeler.



- d) Serviste kullanılan arabalar
- e) Servis takımlarının temizliği, taşınması ve istifi.
- f) Tabaklar.
- g) Bardaklar.
- h) Menage takımları ve şamdanların temizlik ve bakımı.

6. HAFTA.....: MASA ÜRTÜLERİ VE PEÇETELER

7. HAFTA.....: SERVİS TAKIMLARI:

- a) Çatal, kaşık, bıçak takımları ve kullanma yerleri.
- b) Tabaklar ve diğer servis kapları
 - i. Düz tabaklar
 - ii. Çukur tabaklar
 - iii. Kaseler ve fincanlar.
 - iv. Şekerlik.
 - v. Servis kapları.
 - vi. Sosiyerler.
- c) Bardaklar

8. HAFTA.....: MÜŞTERİ MASASININ HAZIRLANMASI, TABAK SERVİSİ VE BOŞ TABAKLARIN TOPLANMASI:

- a) Kuver.
- b) Kuver hazırlama.
- c) Kuver çeşitleri.
- d) Tabakla yemek servisi.
- e) Servis personelinin uyması gerekenler.
- f) Tabakların taşınması ve toplanması
- g) Tabakların masaya konup kaldırılması.
- h) Tepsilerin taşınması.

9. HAFTA.....: A. MENÜ:

- a) Menü kavramı.
- b) Klasik menü.
- c) Modern menüler
- d) Menü hazırlanırken dikkat edilecek hususlar.
- e) Menüdeki yemeklerin birbirleriyle ilgisi
- f) Menü kartları

10. HAFTA.....: B. MENÜYE GÖRE İÇECEK SEÇİMİ
İÇECEKLERİN GURUPLANDIRILMASI VE SERVİSLERİ HAKKINDA BİLGİLER:

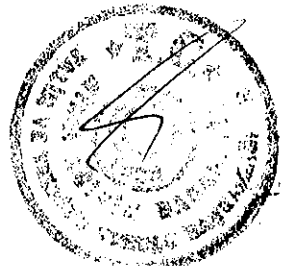
- a) Alkolsüz içecekler
- b) Alkollü içecekler

11. HAFTA.....: MİSAFİRLERİN KARŞILANMASI, MASALARA YERLEŞTİRİLMESİ, SİPARİŞ ALMA VE HESABIN TAKDİMİ:

- a) Rezervasyon.
- b) Misafirlerin karşılanması ve yerleştirilmesi.
- c) Siparişlerin alınması.
- d) Hesabın takdimi ve tahsili.

12. HAFTA.....: SERVİS USULLERİ:

- a) Fransız servisi.
- b) İngiliz servisi.
- c) Rus servisi.
- d) Amerikan servisi.



13.HAFTA.....:SOĞUK BÜFE:

- a)Büfe çeşitleri
- b)Büfenin hazırlanması.
- c)Yemeklerin büfeye dizilmesi ve dekorasyon
- d)Büfedeki yemekleri misafirlere verme.

14.HAFTA.....:KAHVAlTI:

- a)Anlamı ve önemi.
- b)Kahvaltı çeşitleri
 - i.Kontinental kahvaltı
 - ii.İngiliz kahvaltısı.
 - iii.Amerikan kahvaltısı.
 - iv.Türk kahvaltısı.
 - v.Viyana usulü kahvaltı.
- c)Kahvaltı ekstraları.
- d)Kahvaltı salonunun ve masalarının hazırlanması.
- e)Kahvaltı servisi.
- f)Kahvaltı büfesi.

15.HAFTA.....:ODA SERVİSİ:

- a)Genel anlamda oda servisi.
- b)Oda servisi personeli.
- c)Oda servisi ofisi.
- d>Tepsilerin arabaların hazırlanması.
- e)Oda servisinde siparişlerin alınması.
- f)Odalara kahvaltı servisi.
- g)Odalara yemek ve içecek servisi.

16.HAFTA.....:ÖNEMLİ KONULARIN TEKRARLARI.

B.TURİZM KURSU PROGRAMI:

1.HAFTA.....:TURİZMİN TEMEL KAVRAMLARI:

- a)Turizmin tanımı ve temel özellikleri.
- b)Turistin tanımı ve temel nitelikleri.
- c)Turizmin diğer sosyal bilimlerle olan ilişkileri.

2.HAFTA.....:TURİZMİN SINIFLANDIRILMASI:

- a)Turizmin genel sınıflandırılması.
- b)Turist sayısına göre sınıflandırma.
- c)Turizm olayını ortaya çıkarma sebeplerine göre sınıflandırma.
- d)Seçilen zamana ve süreye göre turizm.

3.HAFTA.....:TURİZMİ SOSYOLOJİK AÇIDAN SINIFLANDIRMA

- a)Lüks turizm
- b)Gençlik turizmi.
- c)Sosyal turizm.

INSANLARI SEYAHATE YÖNELTEN SEBEPLER

4.HAFTA.....:TURİZM PAZARLAMASI:

- a)Pazarlama kavramlarının tanımları.
- b)Turizm pazarlamasının amaçları.
- c)Turizm arzı.

5.HAFTA.....:TURİZM TALEBİ:

- a)Turizm talebinin tanımı.
- b)Turizm talebine etki eden faktörler.



- 6.HAFTA.....:TURİZM İŞLETMELERİ:
a)Otel tanımı,çeşitleri ve özellikleri.
b)Motel tanımı ve özellikleri.
c)Pansiyon tanımı ve çeşitleri.
d)Kamping tanımı,çeşitleri ve özellikleri
e)Tatil köyü tanımı ve özellikleri;
f)Kurum ve kuruluşlara ait konaklama işletmeleri.
- 7.HAFTA.....:YEME İÇME İŞLETMELERİ:
a)Lokantalar.
b>Amerikan tipi lokantalar.
c>Kafeteryalar.
d)Tabildot tipi lokantalar.
e)Self servis lokantaları.
- 8.HAFTA.....:SEYAHAT ACENTALARI:
a)Seyahat acentalarının tanımı;
b)Seyahat acentalarının çeşitleri.
- 9.HAFTA.....:DİĞER TURİZM İŞLETMELERİ:
a)Turizm ürünü üreten işletmeler.
b)Özel hizmet üreten turizm işletmeleri
c)Turizmi tanıtmaya ve reklamcılık işletmesi
- 10.HAFTA.....: I-TURİZM PROPAGANDA VE REKLAMCILIĞI:
a)Turizm propagandasının tanımı.
b)Nitelikleri ve amaçları;
c)Turistik reklamın ilkeleri;
- II-TURİZM PERSONELİNİN NİTELİKLERİ:
a)Turizm personelinin tanımı;
b)Nitelikleri ve önemi.
- 11.HAFTA.....:TÜRK EKONOMİSİNİN YAPISI VE TURİZMİN
TÜRKİYE EKONOMİSİNDEKİ YERİ:
a)Türk ekonomisinin yapısı ve özelliği.
b)Türk turizminin miktar ve gelir yönünden incelenmesi.
- 12.HAFTA.....:TÜRKİYEDE TURİZMİN TEMEL MESELELERİ:
a)Dış tesirlerden meydana gelen problemler
b)Turizme direkt etki eden meseleler
- 13.HAFTA.....:TURİZMDE ÖDEME ŞEKİLLERİ:
a)Dövizle ödeme.
b)Çekle ödeme.
c)Bono ile ödeme.
d)Turist kredi kartları ile ödeme.
- 14.HAFTA.....:TURİZM İŞLETMELERİNİN GENEL NİTELİKLERİ:
a)Konaklama tesislerinin genel nitelikleri
b)İşletmelerde turistik belge için başvuru ve yapılması gereken işler.
- 15.HAFTA.....:TURİZM ENDÜSTRİSİNDE SERMAYE VE KREDİ:
a)Turizm endüstrisinde sermaye ve önemi.
b)Turizm endüstrisinde kredi.
- 16.HAFTA.....:TURİZM ENDÜSTRİSİNİN TEŞVİK VE KREDİSİ:
a)Turizm endüstrisinde teşvik ve himayenin önemi.
b)Teşvik vekredi için düzenlenmesi gereken belgeler.



11. DEĞERLENDİRME İLE
İLGİLİ ESASLAR

: Değerlendirme "Özel Kurslar Tıp Yönetmeliği"
nin ilgili maddelerine göre yapılacaktır.

12. METOD VE TEKNİKLER:

1. Konular teorik olarak kursiyerlere anlatıldıktan sonra, teorik ifadelerin öğretici tarafından kursiyerlere uygulamalı açıklaması yapılacaktır.
2. Öğreticinin gösterdiği uygulama kursiyerlerde yaptırılacak ve böylece konuların öğrenilip öğrenilmediği kontrol edilecektir.
3. Bu program uygulanırken "takrir yaparak ve yaşayarak" öğretim metodlarından yararlanılacaktır.
4. Öğretim esnasında gerektiğinde film, slayt gösterisi yapılacak, ayrıca benzeri kuruluşlarla gezi gözlem ve inceleme için iş birliği yapılacaktır.

13. PROGRAMIN UYGULANMA
SINDA KULLANILACAK
ÖĞRETİM MALZEMESİ :

- A-ANA DERS KİTABI VEYA DİZİSİNİN ADI:
-Resmî Otelcilik ve Turizm Meslek liselerinde okutulmatta olan ilgili kitaplar
- B-KULLANILAN CİHAZLAR:
-Video, teyp, televizyon, slayt makinesi
- C-DİĞER ARAÇLAR:

Servis ve Bar: M.GÜREL-G.GÜREL

Turizm : Prof.Dr. Hasan OLALI

