

ÜMRANİYE 75. YIL CUMHURİYET MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
2020-2021 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI



BECERİ EĞİTİMİ STAJ ÖDEVİ DOSYASI

İÇİNDEKİLER
A)STAJ ÖDEVİ AÇIKLAMALARI
B)STAJ ÖDEVİ DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ
C)GELİŞİM TABLOSU
D)STAJ ÖDEVİ KONULARI

T.C ÜMRANIYE KAYMAKAMLIĞI
ÜMRANIYE 75. YIL CUMHURİYET MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
2020– 2021 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI 12. SINIFLAR
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI OPERASYON DALI
İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ STAJ ÖDEVİ İLE İLGİLİ AÇIKLAMALAR

Aşağıda verilen tüm sorular sırasıyla yazılacak ve cevaplandırılacaktır. Bu işlemler için aşağıdaki kurallara uyulacaktır.

- Staj ödevi ile ilgili bütün sorularınızı ilk önce koordinatör öğretmenimize sorunuz.
- **Mavi Pilot Kalem** ile A4 kağıdına yazılarak düzenlenecektir.(Siyah kullanılmayacaktır)
- Ödevler hazırlanırken istenen belgelerin boş formatları elektronik ortamdan veya fotokopi yoluyla boş olarak alınıp, yine **MAVİ PİLOT KALEM** ile öğrencinin kendisi tarafından doldurulacaktır.
- Bilgisayardan yapılarak çıktısı alınan işlemler geçersiz sayılacaktır. Kendisi ödevi hazırlamayı başkalarından fotokopi çekenlerin evrakları geçersiz sayılacak ve staj dosyası puanı **0 (SIFIR)** verilecektir.
- Her sayfa poşet dosyaya sırasıyla yerleştirilecektir.(Önlü-Arkalı yerleştirilebilir)
- Staj ödevlerinizi **1 – 17 MAYIS 2021** tarihleri arasında ilgili koordinatör öğretmenimize imza karşılığında teslim ediniz.
- Gelişim tablosu düzenlenerek eklenecektir.
- Hazırladığınız Staj Ödevi için **MAVİ GENİŞ KLASÖR** kullanılacaktır
- Hazırlanan staj ödevleriniz 100 puan üzerinden değerlendirilecek ve %20 oranında etki edecektir. Beceri Eğitimi Sınavında aldığınız puan ise %80 oranında etki edecektir.

Örneğin; Staj ödevinden **100** tam puan alan bir öğrencinin beceri eğitim sınavından **38** puan aldığını varsayarsak;

$$\text{Dosya Puanı Etkisi} = 100 \times \% 20 = \mathbf{20}$$

$$\text{Beceri Sınavı Etkisi} = 38 \times \% 80 = \mathbf{30,4}$$

$$\text{Toplam Puan} = 20 + 30,4 = \mathbf{50,4}$$

Bu öğrenci **50,4** puanla Beceri Eğitimi Sınavından **başarılı** olmuş (**geçer**) anlamına gelir.

- Beceri Eğitimi Sınavı, **2021 Haziran** ayının **ilk haftası** içinde yapılacaktır. Tam günü ve saati Mayıs ayı sonunda açıklanacaktır.
- Beceri Eğitim Sınavının şekli, Kaç oturumda yapılacağı, Sınav süresinin ne kadar olacağı, Kaç soru sorulacağı, Klasik mi Test usulü mü olacağı gibi bilgiler 2021 Mayıs ayı sonunda belirlenecektir.
- Bu dosyaya ilave olarak öğrenci staj kitapçığı eklenecektir.(İş yerinde yapılan iş ve işlemler doldurulmuş şekilde olacaktır.)
- Staj kitapçığına, çalıştığı işyerinde kullanılan örnek belgelerden 5'er tane eklenecektir.

İsmail GÖVEZ
Koordinatör Müdür Yardımcısı



Geleceğini
kazanmak için
konaklama seyahat alanını
seç

KENDİNİ VE DÜNYAYI KEŞFET

75. YIL CUMHURİYET MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
2020-2021 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI
OPERASYON DALI İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ DERSİ STAJ DOSYASI DEĞERLENDİRME
FORMU

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

SINIF- NO:

.....

.....

	DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	ÖĞRENCİNİN ALDIĞI PUAN
1	GENEL TURİZM - KONUK İLİŞKİLERİ - KAT HİZMETLERİ - SEYAHAT ACENTECİLİĞİ HİZMETLERİ (30 PUAN)	
2	ÖNBÜRO HİZMETLERİ - TUR OPERASYONU - BİLGİSARDA OPERASYON (30 PUAN)	
3	TÜRKİYE'NİN TURİSTİK MERKEZLERİ - ANADOLU KÜLTÜRÜ (20 PUAN)	
4	TERTİP VE DÜZEN (10 PUAN)	
5	ZAMANINDA TESLİM (10 PUAN)	
TOPLAM		

KOORDİNATÖR ÖĞRETMENİN

ADI SOYADI - İMZA

İŞLETMELERDE MESLEK EĞİTİMİNE DEVAM EDEN ÖĞRENCİLERE AİT GELİŞİM TABLOSU

İŞLETMENİN ADI :	MESLEK ALAN/DALI : KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI/OPERASYON DALI
OKUL/KURU: 75. YIL CUMHURİYET MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ	SINIF/ŞUBE : 12-K ÖĞRETİM YILI : 2019/2020

ÖĞRENCİNİN OKUL NO ADI SOYADI		Öğretim Programına Göre Yapılacak İşlemler																																																																											
		ÖĞRETİM PROGRAMI İÇERİĞİ																																																																											
		1	Sağlıklı ve etkili iletişim kurmak ve sürdürmek	2	Mesleği ile ilgili gelişmeleri gözlemek ve kendini kişisel olarak geliştirmek	3	İşletme, finansman, pazarlama, reklam, satış, iş hukuku kariyer gelişimi ve iş kurma becerileri kazanmak,	4	İşçi sağlığı mevzuatına uymak ve iş güvenliği önlemlerini almak	5	Çevreye karşı duyarlı olmak ve çevreyi korumak	6	Departmana uygun organizasyon yapmak çalışma kurallarına uymak	7	Zemin ve Yüzey Temizliği konusunda bilgi sahibi olmak	8	Konuklara Anadolu halk kültürünü tanıtmak	9	Konuklara Türk halk sanatını tanıtmak	10	Konuklara Türkiye'nin kıyı bölgelerini tanıtmak	11	Konuklara Türkiye'nin iç bölgelerini tanıtmak	12	Önbüro organizasyonu tanımak	13	Kişisel bakım yapmak ve dikkat etmek.	14	Telefon Hizmetlerini yürütmek,(Mesajları zamanında iletmek,	15	Tesis girişinde konukları karşılamak ve bagaj işlemlerini yapmak	16	Ulaşım işlemlerini gerçekleştirmek	17	Acente operasyon organizasyonlarını gerçekleştirmek	18	Tur programı hazırlama aşamalarını araştırmak	19	Turizm çeşitlerine uygun örnek tur programı hazırlamak ve gerçekleştirmek	20	Temel turizm kavramını araştırmak	21	Turizm işletmelerini araştırmak	22	Diğer departmanlarla koordinasyon içerisinde çalışmak	23	İletişim tekniklerine göre konuşma uygun davranmak	24	İletişim tekniklerine göre konuşma(müşteri) memnuniyeti sağlamak	25	İletişim tekniklerine uygun konuşma(müşterinin) sorununa çözüm bulmak	26	İş için hazırlık yapmak	27	Acente operasyon otomasyon programlarını kullanmak	28	Acente operasyon otomasyon programlarını kullanarak doküman hazırlamak ve çıktı alma	29	Kiş, Yer, Ulaşım ve yerleşim yerleri hakkında yabancı dilde bilgi vermek	30	Tur operatörü -Seyahat acentesi ilişkisini sağlamak	31	Paket tur hazırlamak	32	Acente operasyonlarını gerçekleştirmek	33	Mesleği ile ilgili yabancı dilde temel terim ve kavramları anlamak ve konuşmak	34	Yabancı dilde kurum tanıtımı yapmak, Müşteri konuk ilişkilerini yürütmek	35	Konuk(Müşteri) tiplerine göre davranmak	36	Olağan dışı durumlar ve olaylara uygun davranmak	37	Görgü ve protokol kurallarını öğrenmek ve uygulamak	38	Özgeçmiş hazırlama, iş başvuru formu doldurma ve görüşme yapmak (Yabancı Dilde)

AÇIKLA 1- Bu gelişim tablosu, zümre öğretmenlerince öğretim programları esas alınarak her meslek alanı için ayrı hazırlanacak ve uygulamaya konulacaktır.
2- Gelişim tablosu, işletmelerde öğretim programlarına uygun eğitim yapıp yapılmadığını ve öğrencilerin telafi eğitimine ihtiyaç duyulmadığını tasbit amacıyla kullanılacaktır.

KOORDİNATÖR ÖĞRETMEN

İMZA
ADI SOYADI

ÜMRANİYE 75.YIL CUMHURİYET MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
2020–2021 ÖĞRETİM YILI KONAKLAMA SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI OPERASYON DALI
İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ (STAJ) ÖDEV KONULARI

Ay	Hafta	Konular
EYL ÜL	2. HAFTA 09-13 Eylül	İşyeri organizasyon şemasını hazırlayınız. İşyeriniz hakkında kısaca bilgi veriniz. Görev ve sorumluluklarınızı yazınız.
	3. HAFTA 16-20 Eylül	İşyerinde yaptığınız bir günlük iş ve işlemlerinizi yazınız.
	4. HAFTA 23-27 Eylül	GENEL TURİZM 1. Turizm kavramını tanımlayınız? Katılanların geldiği yere göre Turizm çeşitlerini yazınız? 2. Turizmin tarihsel gelişimini aşağıdaki sıralamaya göre yazınız? a. İlkçağ: c. Yeni Çağ: b. Ortaçağ: d. Yakınçağ:
	EKİ M	3. Katılan kişi sayısına göre Turizm çeşitlerini yazınız? Turizm çeşitlerini tanımlayınız? 4. Aşağıdaki terimleri tanımlayınız? a. Rafting: b. Ponny Trekking: c. İncentive turizm: d. Hiking: e. Charter Seferi:
	2. HAFTA 7-11 Ekim	5. Turist kavramını tanımlayınız? Turiste çeşitlerini yazınız? 6. Turizmin işlevlerini yazınız? Her bir işlevini açıklayınız? 7. Turizm endüstrisini diğer endüstrilerden ayıran farkları yazınız?
	3. HAFTA 14-18 Ekim	KONUK İLİŞKİLERİ 8. Davranış ve Tıp kavramlarını tanımlayınız? 9. Konuk tiplerinin karakteristik özelliklerini ve personelin davranışını yazınız? a. Kötümser Konuk: b. İyimser Nazik ve Alçak gönüllü konuk: c. Titiz Konuk: d. Öfkeli Konuk: e. Kendini beğenmiş konuk: f. İnatçı Konuk: g. Dalgın ve Unutkan Konuk:
	4. HAFTA 21-25 Ekim	10. Konuk Memnuniyetinde beklenen davranışlardan 5 tanesini yazınız? 11. Etkin bir şekilde dinlemek için dikkat edileceklerden 5 tanesini yazınız?

EKİM	5. HAFTA 28 Ekim- 01 Kasım	12. Şikayetlerin çözümünde kullanılan yöntemleri yazınız? 13. Olağan dışı durumlara 5 tane örnek yazınız? 14. Acil ambulans Servisini(112) aramanın gerekli olduğu halleri(durumları) 5 tanesini yazınız?
KASIM	1. HAFTA 04-08 Kasım	15. Müdahalesi mümkün olmayan durumları(Force Major) yazınız? 16. Protokol nedir? Tanımlayınız?
	2. HAFTA 11-15 Kasım	17. Asansör etiketlerinin renklerini ve anlamlarını yazınız? 18. Ödem ve Çıkık nedir? Yanık nedir? Yanık derecelerini açıklayarak yazınız?
	3. HAFTA 18-22 Kasım	KAT HİZMETLERİ 19. Kat Hizmetleri departmanını (Housekeeping) tanımlayınız? 20. Aşağıdak kavramların kısa açıklamalarını yazınız? a. Maid-Valet: d. Executive Houskeeper: b. Housman: e. Porter: c. Floor Supervisor:
	4. HAFTA 25-29 Kasım	21. Kat Hizmetleri bölümünün özelliklerine göre Çalışma kurallarının yazınız? 22. İş planının tanımını yazınız? Önemini açıklayınız? Zamana göre temizliğin periyodlarını yazınız?
ARALIK	1. HAFTA 02-06 Aralık	23. Aşağıdaki oda tiplerini kısaca açıklayınız? a. Single Room: b. Triple Room: c. Twin Bed: d. Double Room: e. Suit Oda: f. Coonecting Room: g. Standart Room: h. Corner Room:
	2. HAFTA 09-13 Aralık	24. Ergonomi nedir? Kazalardan korunmak için kaldırırken, taşırken ve deporlarken dikkat edilecek kurallardan 5 tanesini yazınız? 25. Zemin temizliğinde zemin çeşitlerini örneklemeleriyle birlikte yazınız?
	3. HAFTA 16-20 Aralık	SEYAHAT ACENTECİLİĞİ HİZMETLERİ 26. Paket Turda kullanılan kısaltmaların açıklamalarını ve anlamlarını yazınız. a. IT c. GIT b. ITC d. ITX e. CHARTER 27. Aşağıdaki kavramları tanımlayınız? a. Tur operatörü nedir? b. Paket Tur nedir? c. Transfer kavramını tanımlayınız? d. Voucher nedir? Açıklayınız. (Örnek Voucher belgesi düzenleyip ekleyiniz)
	4. HAFTA 23-27 Aralık	

		28. Paket Tur Üretim Aşamalarını maddeler halinde yazınız? 29. Seyahat Acenteleri ile Oteller arasındaki rezervasyon iptallerinde ihbar sürelerini ve koşullarını maddeler halinde yazınız?
OC AK	1.HAFTA 30 Aralık-03 Ocak	30. Aşağıdaki bilgilere göre kişi başı tur maliyetini ve kişi başı tur satış fiyatını detaylı göstererek hesaplayınız. <ul style="list-style-type: none"> • Bir günlük yemek ücreti:15\$ • Günlük Tur taşıma ücreti toplamı: 200\$ • Günlük haberleşme ücreti:75\$ • Rehberin günlük yevmiyesi:75\$ • 3(üç) personel için toplam gider(konaklama ve yemek-içme):2250\$(7günlük) • Kişi başı ören yeri giriş toplamı:62\$ • Kişi başı 7 günlük konaklama ücreti: 645\$ • Kâr Oranı : Toplam maliyet üzerinden %20 • Bahşişler kişi başı(7günlük) (hamaliye7\$, Restoran10,5\$, resepsiyon6\$) toplam:23,5\$
	2. Hafta 06-10 Ocak	31. Seyahat acenteleri ile ilgili aşağıdaki terimleri ve anlamlarını yazınız? a. Opsiyon: c. Overbooking: e. Stop-Sale: g. Go-Show b. Aksiyon: d. No-Show: f. Voucher:
	3. HAFTA 13-17 Ocak	32. Transferde kullanılan terimlerin anlamlarını yazınız? a. Arrival: e. Chek In: h. CIP Bekleme Salonu: j. STD: b. Departure: f. Chek Out: 1. VIP Bekleme Salonu: c. international Terminal: d. Paks: g. Check-In Kontuarı: i. STA: k. Domestic Terminal:

YARIYIL TATİLİ

Ay	Hafta	Konular
ŞUBAT	1. HAFTA 03-07 Şubat	ÖNBÜRO HİZMETLERİ 33. Önbüronun tanımını yazınız? Önbüronun bölümlerini yazınız? 34. Önbüro persollerini (Türkçe ve İngilizce) yazınız?
	2. HAFTA 10-14 Şubat	35. Cildi sağlıklı tutmak için yapılması gerekenleri yazınız? 36. Formu korumak için yapılması gerekenleri yazınız? Formda kalmak için yapılan sporları yazınız?
	3. HAFTA 17-21 Şubat	37. Concierge(Danışma)bölümünün başlıca görevlerini maddeler halinde yazınız? 38. Şüpheli konuk bagajlarının etiketlenmesini açıklayınız? (Örnek bagaj etiketi düzenleyerek ekleyiniz) 39. Telefonla ararken uyulması gereken kuralları maddeler halinde yazınız?
	4. HAFTA 24-28 Şubat	TUR OPERASYONU SINAV SORULARI 40. İnformative turlar ve Animative turlar hakkında bilgi veriniz 41. Sağlık turizmden en iyi faydayı elde edebilmek için hangi ilkelere uyulması gerekmektedir?
MART	1.HAFTA 02-06 Mart	42. Tur bölümü faaliyetleri nelerdir? Açıklayınız 43. Yeni tur rotaları hazırlanırken araştırılması gereken hususlar nelerdir ?

	2.HAFTA 09-13 Mart	4. Tur sonu işlemlerini açıklayınız 5. Tura çıkacak rehberlere verilme üzere hazırlanan dosyada bulunması gereken belgeler nelerdir ? (Belgelerden örnek ekleyiniz)
	3. HAFTA 16-20 Mart	6. "Change" ve "Exchange" kavramlarını açıklayınız 7. Tur operatörünün hizmet işletmeleriyle ilgili maliyetleri nelerdir? Kısaca açıklayınız.
	4.HAFTA 23-27 Mart	8. Back to back turlar ne demektir? Açıklayınız 9. Rezervasyon formunda yer alması gereken bilgileri yazınız 10. Konaklama işletmeleri ve seyahat acentaları arasında çeşitli fiyat gruplandırmaları yer almaktadır. Bunlar nelerdir? Açıklayınız
NİSAN		BİLGİSAYARDA OPERASYON
	1.HAFTA 30 Mart-03 Nisan	51. SEOUR programının tüm kartlarında aynı olan komutlar vardır. Genel kullandığı bu komutları yazınız? 52. Sejour programında bölge ve havalanlarını tanımlamak için kullanılan komutları sırasıyla yazınız?
	2. HAFTA 06-10 Nisan	53. Sejour programındaki operasyon transfer listelerinin adlarını yazınız? (Örnek Transfer listesi ekleyiniz) 54. Sejour programında müşterileri taşınması ile ilgili çıktılarını alınan evrak listelerini yazınız? 55. İnfö Kokteyl yönetimi ile ilgili evrak çıktılarını yazınız?
	3. HAFTA 13-17 Nisan	TÜRKİYE'NİN TURİSTİK MERKEZLERİ 56. Bir ülkenin coğrafi konumuna bağlı olan faktörler nelerdir? Açıklayınız. Türkiye'nin dünya üzerindeki konumunu açıklayınız? 57. Ege Bölgesi'nin illerini yazarak her il için 3'er tane tarihi, doğal ve Turistik yerlerinden örnek veriniz?
	4. Hafta 20-24 Nisan	58. Akdeniz Bölgesi'nin illerini yazınız? Her ilde 3'er tane tarihi, doğal ve turistik yerlerinden örnek veriniz.
	5. HAFTA 27 Nisan-01 Mayıs	59. Antalya ilinde bulunan mağaraları yazınız 60. Mimar Sinan'ın ustalık eserim dediği ve dünya mimari tarihi içerisinde baş yapıt sayılan yapı nedir ve nerede bulunmaktadır ?
MAYIS		
	1. HAFTA 04-08 Mayıs	61. İstanbul'da bulunan müzeleri ve sarayları yazınız
	2. HAFTA 11-15 Mayıs	62. Mozaik koleksiyonu zenginliği yönünden dünyada ikinci sırada yer olan müzenin adı nedir ve nerede bulunmaktadır ? 63. Marmara Bölgesi'nin turizmdeki yeri ve önemini açıklayınız
	3. Hafta 18-22 Mayıs	64. Güneydoğu Bölgesi'nin illerini yazarak her il için 3'er tane tarihi, doğal ve Turistik yerlerinden örnek veriniz?

	4. HAFTA 25-29 Mayıs	ANADOLU KÜLTÜRÜ 55. Kültürün tanımını yapınız. Kültürün özelliklerini açıklayınız?
HAZİRAN	1. HAFTA 01-05 Haziran	56. Günümüzde kültürel değişimin hızlı yaşanmasının nedenlerini maddeler halinde açıklayınız. 57. İmece nedir ? Açıklayınız
	2. HAFTA 08-12 Haziran	68. Anadolu'da geleneksel adetleri kısa açıklamalarla yazınız. 69. Sanatın tanımı nedir ? Açıklayınız. 70. Anadolu türk sanatında süsleme ve el sanatları hakkında bilgi veriniz
	3. HAFTA 15-19 Haziran	İşyerinde yaptığımız bir günlük iş ve işlemlerinizi yazınız.

Ali Tanju GÖKÇEER

Kon.Sey.Hiz.Alan Şefi.

Oğuz Selçuk YILMAZ

Kon.Sey.Hiz.Öğret.

UYGUNDUR

Emrullah ATEŞ
Okul Md.