**.......................OKULU KONUK İLİŞKİLERİ DERSİ ...... SINIFI
ÜNİTELENDİRİLMİŞ YILLIK DERS PLANI**

| **AY** | **HAFTA** | **SAAT** | **KAZANIM** | **KONU** | **YÖNTEM-TEKNİK** | **ARAÇ-GEREÇ** | **DEĞERLENDİRME** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| EYLÜL | 1.HAFTA(09-15) | 2 SAAT | İletişim tekniklerine göre farklı konuk tiplerine uygun davranabilecektir. | MODÜL: KONUK TİPLERİ VE DAVRANIŞLARI A. KONUK TİPLERİ VE DAVRANIŞLAR 1. Konuğun Konaklama Tesisinden Beklentileri | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler | **2019-2020 Eğitim-Öğretim yılı başlangıcı** |
| EYLÜL | 2.HAFTA(16-22) | 2 SAAT | İletişim tekniklerine göre farklı konuk tiplerine uygun davranabilecektir. | 2. Konuk Tiplerinin Karakter Özellikleri ve Personelin Konuğa Davranış Şekilleri | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler |  |
| EYLÜL | 3.HAFTA(23-29) | 2 SAAT | Beden dili ve iletişim tekniklerine uygun olarak konuk memnuniyetini sağlayabilecektir. | B. KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMADA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN NOKTALAR 1. Konuk Memnuniyeti 2. Konuk Memnuniyetinde Önemli Noktalar | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler |  |
| EYLÜL-EKİM | 4.HAFTA(30-06) | 2 SAAT | İletişim tekniklerine uygun olarak konuğun sorunlarını çözümleyebilecektir. | C. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA 1. Konuk Şikâyetleri 2. Konuk Şikâyetlerinin Kaynaklarına Göre Çeşitleri | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler |  |
| EKİM | 5.HAFTA(07-13) | 2 SAAT | İletişim tekniklerine uygun olarak konuğun sorunlarını çözümleyebilecektir. | 3. Konuk Şikâyetlerinde Çözüm Şekilleri 4. Konuk Sorunu Çözümünde Önemli Noktalar | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler |  |
| EKİM | 6.HAFTA(14-20) | 2 SAAT | İletişim tekniklerine uygun olarak konuğun sorunlarını çözümleyebilecektir | 5. Konuk Sorunun Çözümünde Kaçınılması Gereken Davranışlar | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler |  |
| EKİM | 7.HAFTA(21-27) | 2 SAAT | Karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda tesis prosedürüne göre konuğa yardımcı olabilecektir | MODÜL: OLAĞAN DIŞI DURUMLAR A. KARŞILAŞILABİLECEK OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE ÇÖZÜMLERİ Konuğun hastalanması durumunda yapılması gerekenler Konuğun zehirlenmesi durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler |  |
| EKİM-KASIM | 8.HAFTA(28-03) | 2 SAAT | Karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda tesis prosedürüne göre konuğa yardımcı olabilecektirKarşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda tesis prosedürüne göre konuğa yardımcı olabilecektir | Konuğun boğulması veya olası deniz kazalarında yapılması gerekenler Konuğun düşmesi sonucu oluşabilecek ödem, kırık veya çıkık durumunda yapılması gerekenlerKonuğun boğulması veya olası deniz kazalarında yapılması gerekenler Konuğun düşmesi sonucu oluşabilecek ödem, kırık veya çıkık durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyonAnlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî verilerBilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler | **Cumhuriyet Bayramı** |
| KASIM | 9.HAFTA(04-10) | 2 SAAT | Karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda tesis prosedürüne göre konuğa yardımcı olabilecektir. | Elektrik çarpması, yanık, kesik vb kazalar durumunda yapılması gerekenler Alerjik rahatsızlıklar durumunda yapılması gerenler Konuğun intihar etmesi durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler | **Kızılay Haftası** |
| KASIM | 10.HAFTA(11-17) | 2 SAAT | Karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda tesis prosedürüne göre konuğa yardımcı olabilecektir. | Konuğun ölmesi durumunda yapılması gerekenler Konaklama işletmesinde cinayet işlenmesi durumunda yapılması gerekenler Konuklar arasında kavga çıkması durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler |  |
| KASIM-ARALIK | 11.HAFTA(25-01) | 2 SAAT | Karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda tesis prosedürüne göre konuğa yardımcı olabilecektir. | Konaklama işletmesinde hırsızlık yapılması durumunda yapılması gerekenler Konaklama işletmesinde yangın çıkması durumunda yapılması gerekenler Bomba ihbarı yapılması durumunda yapılması gerekenler Şüpheli paketler görülmesi durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri |  |
| ARALIK | 12.HAFTA(02-08) | 2 SAAT | Karşılaşılabilecek olağan dışı durumlarda tesis prosedürüne göre konuğa yardımcı olabilecektir. | Elektrik kesilmesi durumunda yapılması gerekenler Asansör arızası olması durumunda yapılması gerekenler Su sızıntısı olması durumunda yapılması gerekenler Konuk bagajlarında yaşanılacak aksaklıklar durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri | **Dünya Engelliler Günü** |
| ARALIK | 13.HAFTA(09-15) | 2 SAAT | Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda (Force majör) tesis prosedürüne göre konuklara yardımcı olabilecektir. | B. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLAR (FORCE MAJOR) 1.Doğal afetler (sel, deprem, kasırga vb.) olması durumunda yapılması gerekenler 2.Uçak seferlerinin iptal veya aksaması durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri |  |
| ARALIK | 14.HAFTA(16-22) | 2 SAAT | Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda (Force majör) tesis prosedürüne göre konuklara yardımcı olabilecektir. | 3.Trafik kazası olması durumunda yapılması gerekenler 4.Genel grev ve lokavt olması durumunda yapılması gerekenler | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri |  |
| ARALIK | 15.HAFTA(23-29) | 2 SAAT | Protokol kurallarına uyabilecektir | MODÜL: GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI A.PROTOKOL KURALLARI 1. Protokol Kavramlar | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri |  |
| ARALIK-OCAK | 16.HAFTA(30-05) | 2 SAAT | Protokol kurallarına uyabilecektir | 2. Resmi Törenlerde Protokol Kuralları | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri | **Yılbaşı Tatili** |
| OCAK | 17.HAFTA(06-12) | 2 SAAT | Nezaket ve görgü kurallarına uyabilecektir. | B.NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARI 1. Nezaket ve Görgü Kurallarında Kullanılan Kavramlar 2. Tanışma ve Tanıştırılma Kuralları | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri |  |
| OCAK | 18.HAFTA(13-19) | 2 SAAT | Nezaket ve görgü kurallarına uyabilecektir. | 3. Selamlaşma | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, seyahat acenteleri | **Birinci Dönemin Sona Ermesi** |
| ŞUBAT | 19.HAFTA(03-19) | 2 SAAT | Nezaket ve görgü kurallarına uyabilecektir. | 4. Telefonda Görgü Kuralları | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, Rezervasyon formu, telefon, faks, mail, dosya, bilgisayar, rezervasyon listesi, uçuş listesi, transfer operasyonu araç ve gereçleri | **İkinci Yarıyıl Başlangıcı** |
| ŞUBAT | 20.HAFTA(10-16) | 2 SAAT | Nezaket ve görgü kurallarına uyabilecektir. | 5. Yazışma Nasıl Yapılır? | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, Rezervasyon formu, telefon, faks, mail, dosya, bilgisayar, rezervasyon listesi, uçuş listesi, transfer operasyonu araç ve gereçleri |  |
| ŞUBAT | 21.HAFTA(17-23) | 2 SAAT | Davetlerde görgü kurallarına uyarak, kurala uygun hediye alıp verecektir. | C. DAVETLER 1. Davetlerin Sosyal Yaşamdaki Yeri | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, telsiz,info broşürü, stand numarası, operatör tanıtım levhası,dosya,türsab plakası,transfer listesi, transfer raporu,havaalanı operasyonu araç ve gereçleri |  |
| ŞUBAT-MART | 22.HAFTA(24-01) | 2 SAAT | Davetlerde görgü kurallarına uyarak, kurala uygun hediye alıp verecektir. | 2 Sofra Kuralları | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, telsiz,info broşürü, stand numarası, operatör tanıtım levhası,dosya,türsab plakası,transfer listesi, transfer raporu,havaalanı operasyonu araç ve gereçleri |  |
| MART | 23.HAFTA(02-08) | 2 SAAT | Davetlerde görgü kurallarına uyarak, kurala uygun hediye alıp verecektir. | 3. Hediye - Çiçek Alma Gönderme | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, telsiz, info broşürü, stand numarası, operatör tanıtım levhası, dosya, türsab plakası, dönüş uçuş listesi, dönüş yolcu listesi |  |
| MART | 24.HAFTA(09-15) | 2 SAAT | Tiyatro ve konser salonunda görgü kurallarına uyabilecektir. | D. TİYATRO VE KONSER SALONUNDA GÖRGÜ KURALLARI 1.Tiyatro ve Konserlerde Uyulması Gereken Kurallar | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, telsiz, info broşürü, stand numarası, operatör tanıtım levhası, dosya, türsab plakası, dönüş uçuş listesi, dönüş yolcu listesi | **İstiklâl Marşı’nın Kabulü ve Mehmet Akif Ersoy’u Anma Günü** |
| MART | 25.HAFTA(16-22) | 2 SAAT | Tiyatro ve konser salonunda görgü kurallarına uyabilecektir. | 2 Konferans Salonunda Dikkat Edilecek Kurallar | Anlatım, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | , projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, gidiş-dönüş ara transfer listesi, ulaşım araçları, otel değişikliği formu,(R.V.A)formu, tur operatörü ile acente sözleşmeleri | **Şehitler Günü** |
| MART | 26.HAFTA(23-29) | 2 SAAT | Tiyatro ve konser salonunda görgü kurallarına uyabilecektir. | 3. Toplantılarda dikkat edilecek kurallar | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, gidiş-dönüş ara transfer listesi, ulaşım araçları, otel değişikliği formu,(R.V.A)formu, tur operatörü ile acente sözleşmeleri |  |
| MART-NİSAN | 27.HAFTA(30-05) | 2 SAAT | Tiyatro ve konser salonunda görgü kurallarına uyabilecektir. | 4. Zaman ve Mekâna Uygun Giyim | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, Transfer listesi, bilgisayar, ofis programı, istatistiki veriler |  |
| NİSAN | 28.HAFTA(13-19) | 2 SAAT | Tiyatro ve konser salonunda görgü kurallarına uyabilecektir. | 5. Meslek ve İş Görgü Kuralları | Anlatım, problem çözme, soru-cevap, araştırma, uygulama, bireysel öğrenme, demonstrasyon | Bilgisayar donanımları, internet ortamı, televizyon, VCD, DVD, projeksiyon, kütüphane, turizm ile ilgili istatistikî veriler, Transfer listesi, bilgisayar, ofis programı, istatistiki veriler |  |
| NİSAN | 29.HAFTA(20-26) | 2 SAAT | .. |  |  |  | **23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı** |
| NİSAN-MAYIS | 30.HAFTA(27-03) | 2 SAAT | .. |  |  |  | **1 Mayıs İşçi Bayramı** |
| MAYIS | 31.HAFTA(04-10) | 2 SAAT | .. |  |  |  |  |
| MAYIS | 32.HAFTA(11-17) | 2 SAAT | .. |  |  |  |  |
| MAYIS | 33.HAFTA(18-24) | 2 SAAT | .. |  |  |  | **19 Mayıs Atatürk’ü Anma Gençlik ve Spor Bayramı** |
| MAYIS | 34.HAFTA(25-31) | 2 SAAT | .. |  |  |  |  |
| HAZİRAN | 35.HAFTA(01-07) | 2 SAAT | .. |  |  |  |  |
| HAZİRAN | 36.HAFTA(08-14) | 2 SAAT | .. |  |  |  |  |
| HAZİRAN | 37.HAFTA(15-21) | 2 SAAT | .. |  |  |  | **Ders Yılının Sona ermesi** |

**Bu yıllık plan T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının yayınladığı öğretim programı esas alınarak yapılmıstır. Bu yıllık planda toplam eğitim öğretim haftası 37 haftadır.**