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

| **AY** | **HAFTA** | **SAAT** | **KAZANIM** | **KONU** | **YÖNTEM VE TEKNİKLER** | **ARAÇ VE GEREÇLER** | **DEĞERLENDİRME** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| EYLÜL | 1.HAFTA(09-15) | 2 SAAT | Tanışma | Tanışma-Dersin Amacı ve İşlenişi hakkında bilgilendirme | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **2019-2020 Eğitim-Öğretim yılı başlangıcı** |
| EYLÜL | 2.HAFTA(16-22) | 2 SAAT | Konukların tesisten beklentilerini kavratmak | Modül 1- Konuk Tipleri ve Davranışları Öğrenme Faaliyeti 1- Konuk Tipleri ve Davranışları 1.1- Konuğun konaklama tesislerinden beklentileri | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| EYLÜL | 3.HAFTA(23-29) | 2 SAAT | Konuk tiplerini ve nasıl davranılacağını kavratmak. | 1.2- Konuk tiplerinin karakter özellikleri ve Personelin Konuğa davranış Şekilleri (Kötümser, Titiz, Kendini Beğenmiş, Sosyal, Çekingen, İyimser, Nazik,( Alçakgönüllü, Şüpheci, Öfkeli, Telaşlı, Dalgın ve Unutkan, İnatçı) | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| EYLÜL-EKİM | 4.HAFTA(30-06) | 2 SAAT | Konuk memnuniyetinin önemini kavratmak. | Öğrenme Faaliyeti 2- Konuk Memnuniyeti 2.1- Konuk Memnuniyeti 2.2- Konuk Memnuniyetinde Önemli noktalar | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| EKİM | 5.HAFTA(07-13) | 2 SAAT | Konuk şikayetlerini ve sebeplerini anlamak. | Öğrenme Faaliyeti 3- Konuğun Sorunlarına Çözüm Bulma 3.1-Konuk Şikayetleri 3.2-Konuk Şikayetlerinin Kaynaklarına göre çeşitleri | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| EKİM | 6.HAFTA(14-20) | 2 SAAT | Konukların şikayetlerini çözme yollarını kavratmak. | 3.3-Konuk şikayetlerinde çözüm şekilleri 3.3.1-Şikayetlerin çözümünde konuk memnuniyeti | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| EKİM | 7.HAFTA(21-27) | 2 SAAT | Konukların şikayetlerini çözme yollarını kavratmak. | 3.3.2-Şikayetlerin çözümünde konukların memnuniyetsizliği | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| EKİM-KASIM | 8.HAFTA(28-03) | 2 SAAT | Konuklarının sorunlarını çözme yollarını kavratmak.Konuklarının sorunlarını çözme yollarını kavratmak. | 3.4-Konuk Sorunu Çözümünde Önemli Noktalar 3.5-Konuk Sorununun Çözümünde Kaçınılması Gereken Davranışlar3.4-Konuk Sorunu Çözümünde Önemli Noktalar 3.5-Konuk Sorununun Çözümünde Kaçınılması Gereken Davranışlar | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınasıproblem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, ProjeksiyonModül, Bilgisayar, Projeksiyon | **Cumhuriyet Bayramı** |
| KASIM | 9.HAFTA(04-10) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | Modül 2- Olağandışı Durumlar ve Olaylar Öğrenme Faaliyeti 1- Olağandışı Durumlar 1.1-Konuğun Hastalanması durumunda yapılması Gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **Kızılay Haftası** |
| KASIM | 10.HAFTA(11-17) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | 1.2-Konuğun Zehirlenmesi durumunda yapılması Gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| KASIM-ARALIK | 11.HAFTA(25-01) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | 1.3-Alerjik rahatsızlıklar durumunda yapılm. Gerekenler 1.4-Konuğun boğulması veya olası deniz kazalarında yapılması gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ARALIK | 12.HAFTA(02-08) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | 1.5-Konuğun düşmesi sonucu oluşabilecek ödem, kırık veya çıkık durumunda yapılması gerekenler 1.6-Elektrik Çarpması, Yanık, Kesik vb. Kazalar durumunda yapılması gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **Dünya Engelliler Günü** |
| ARALIK | 13.HAFTA(09-15) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | 1.7- Konuğun intihar etmesi durumunda yapılması gerekenler 1.8-Konuğun ölmesi durumunda yapılması gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ARALIK | 14.HAFTA(16-22) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | 1.9-Konaklama işletmesinde cinayet işlenmesi durmunda yapılması gerekenler 1.10-Konaklama işletmesinde şüpheli şahılar görülmesi halinde yapılması gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ARALIK | 15.HAFTA(23-29) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | 1.11- konuklar arasında kavga çıkması durumunda yap. Gerekenler 1.12-Konaklama işl. Hırsızlık durumunda yap. Gerekenl. 1.13-Bomba ihbarı yapılması durumunda yap. Gerekenl. 1.14- Şüpheli paketler görülmesi dur. Yap. Gerekenl. 1.15-Konuk bağajlarında yaşanacak aksaklıklar durmunda yapılması gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ARALIK-OCAK | 16.HAFTA(30-05) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | 1.16- Konaklama işletmelerinde yangın çıkması durumunda yapılması gerekenler 1.17-Elektrik kesilmesi durumunda yapılması gerekenler 1.18- Su sızıntısı olması durumunda yapılması gerekenler | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **Yılbaşı Tatili** |
| OCAK | 17.HAFTA(06-12) | 2 SAAT | İşletmede yaşanabilecek olağandışı durumlarda neler yapılabileceğini kavratmak. | Öğrenme Faaliyeti 2-Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlar 2.1- Doğal Afetler Olması durumunda yap. Gerekenl. 2.2- Müdahalesi mümkün olmayan diğer durumlar | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| OCAK | 18.HAFTA(13-19) | 2 SAAT | Protokol kavramını kavratmak. | Modül 3- Prokol ve Görgü Kuralları Öğrenme Faaliyeti 1- Protokol Kuralları 1.1- Protokol Kavramları Kadının Türk Toplumundaki yeri, Türk Kadınının hakları | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **Birinci Dönemin Sona Ermesi** |
| ŞUBAT | 19.HAFTA(03-19) | 2 SAAT | Protokol kavramını kavratmak | 1.2- Resmi törenlerde protokol kuralları (Ankarada uygulanan devlet protokolü öncelik listesi, Karşılama ve Uğurlama, Resmi törenlerde karşılama ve uğurlama, Bayrak protokolü) | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **İkinci Yarıyıl Başlangıcı** |
| ŞUBAT | 20.HAFTA(10-16) | 2 SAAT | Nezaket ve görgü kurallarını kavratmak. | Öğrenme Faaliyeti 2- Nezaket ve Görgü Kuralları 2.1-Nezaket ve görgü kurallarında kullanılan kavramlar | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ŞUBAT | 21.HAFTA(17-23) | 2 SAAT | Nezaket ve görgü kurallarını kavratmak. | 2.1.1- Nezaket kuralları tanımı 2.1.2- Nezaket kurallarının önemi 2.1.3- Görgü kurallarının tanımı | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| ŞUBAT-MART | 22.HAFTA(24-01) | 2 SAAT | Nezaket ve görgü kurallarını kavratmak. | 2.1.4-Görgü kurallarının önemi 2.1.5-Nezaket ve görgü kurallarını destekleyen unsurlar 2.1.6- Nezaket ve görgü kurallarının uygulama alanları | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| MART | 23.HAFTA(02-08) | 2 SAAT | Tanışma ve tanıştırılma kurallarını kavratmak | 2.2- Tanışma ve Tanıştırılma Kuralları 2.2.1- Tanışma ve tanıştırmanın önemi 2.2.2- Tanıştırmada öncelik sırası 2.2.3- Tanıştırma Cümleleri | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| MART | 24.HAFTA(09-15) | 2 SAAT | Tanışma ve tanıştırılma kurallarını kavratmak. | 2.2.4- Tanışmada Davranış Kuralları 2.2.5- Topluluk ve Toplantılarda Tanışma 2.2.6- Kurumsal Yerlerde Tanışma | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **İstiklâl Marşı’nın Kabulü ve Mehmet Akif Ersoy’u Anma Günü** |
| MART | 25.HAFTA(16-22) | 2 SAAT | Selamlaşma kurallarını kavratmak. | 2.3- Selamlaşma 2.3.1- Selamlaşmanın önemi 2.3.2- Selamlaşma Kuralları 2.3.3- El Sıkma | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **Şehitler Günü** |
| MART | 26.HAFTA(23-29) | 2 SAAT | Telefonda görgü kurallarını kavratmak. | 2.4- Telefonda görgü kuralları 2.4.1- Telefon konuşmalarında Dikkat edilecek kurallar 2.4.2- İş Ortamında telefon kullanma 2.4.3- Cep telefonu kullanımında görgü kuralları 2.4.4- Cep Telefonu kullanma kuralları | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| MART-NİSAN | 27.HAFTA(30-05) | 2 SAAT | Yazışma kurallarını kavratmak. | 2.5- Yazışma Nasıl Yapılır? Kağıt, Kalem, Yazı, Sunuş, Hitap Şekilleri, İmza, Zarf, Kartvizit | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| NİSAN | 28.HAFTA(13-19) | 2 SAAT | Davetlerde uyulması gereken kuralları kavratmak. | Öğrenme Faaliyeti 3- Davetler 3.1- Davetlerin Sosyal Hayattaki Yeri 3.1.1- Davet Etme İlkeleri 3.1.2-Davet Protokolü 3.1.3- Davetlerde Uygulanan Protokol Kuralları | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| NİSAN | 29.HAFTA(20-26) | 2 SAAT | Davetlerde uyulması gereken kuralları kavratmak. | 3.1.4- Davetlilerin uyacağı Kurallar 3.1.5- Davet Sahibinin Uyacağı Kurallar 3.1.6- Davet Çeşitleri | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı** |
| NİSAN-MAYIS | 30.HAFTA(27-03) | 2 SAAT | Davetlerde uyulması gereken kuralları kavratmak. | 3.1.7- Yer Müşiri 3.1.8- Oturma Planları | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **1 Mayıs İşçi Bayramı** |
| MAYIS | 31.HAFTA(04-10) | 2 SAAT | Davetlerde uyulması gereken kuralları kavratmak. | 3.1.9- Davetlerde Önde gelme sırası 3.1.10- Gayri Resmi Öncelik Sırası | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| MAYIS | 32.HAFTA(11-17) | 2 SAAT | Sofrada uyulması gereken kuralları kavratmak. | 3.2- Sofra Kuralları 3.2.1- Sofraya Oturuş 3.2.2- Yemeklerde uyulması gerekli kurallar 3.2.3- Yemek sırasında yapılmaması gerek. davranışlar 3.2.4- özel yemeklerde sofra ve görgü kuralları | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| MAYIS | 33.HAFTA(18-24) | 2 SAAT | Hediye ve çiçek alma ve göndermede uyulacak kuralları kavratmak. | 3.3- Hediye-Çiçek Alma Gönderme 3.3.1-Hediye Götürülebilecek Sosyal Faaliyetler 3.3.2- Çiceklerin Anlamları 3.3.3- Çiçek Sunma | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **19 Mayıs Atatürk’ü Anma Gençlik ve Spor Bayramı** |
| MAYIS | 34.HAFTA(25-31) | 2 SAAT | Tiyatro ve Konser Salonununda Görgü kurallarını kavratmak. | Öğrenme Faaliyeti 4- Tiyatro ve Konser Salonunda Görgü Kuralları 4.1- Tiyatro ve konserde uyulması gereken kurallar 4.2- Konferans Salonunda dikkat edilecek kurallar | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| HAZİRAN | 35.HAFTA(01-07) | 2 SAAT | Meslek ve İş Görgü Kurallarını kavratmak. | 4.3- Toplantılarda dikkat edilecek kurallar 4.4- Zaman ve Mekana uygun giyim 4.5- Meslek ve iş Görgü Kuralları | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| HAZİRAN | 36.HAFTA(08-14) | 2 SAAT | Eğitim Öğretim yılının ders değerlendirmesi. | Eğitim Öğretim yılının ders değerlendirmesi. | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon |  |
| HAZİRAN | 37.HAFTA(15-21) | 2 SAAT | Eğitim Öğretim yılının ders değerlendirmesi. | Eğitim Öğretim yılının ders değerlendirmesi. | problem çözme, soru cevap, grup çalışması, tartışma, uygulamalı gösteri, gözlem yapma, araştırma, görüşme, beyin fırtınası | Modül, Bilgisayar, Projeksiyon | **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.**