

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

**KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ
ALANI
DANIŞMA VE BAGAJ HİZMETLERİ ŞEFİ
3.SEVIYE
KURS PROGRAMI**

Ankara, 2018

İÇİNDEKİLER

PROGRAMIN ADI.....	2
PROGRAMIN DAYANAĞI	2
PROGRAMA GİRİŞ KOŞULLARI	2
EĞİTİMCİLERİN NİTELİĞİ.....	2
PROGRAMIN AMAÇLARI	3
PROGRAMIN UYGULANMASIYLA İLGİLİ AÇIKLAMALAR	4
PROGRAMIN KREDİSİ	5
PROGRAMIN SÜRESİ VE İÇERİĞİ	5
DANIŞMA VE BAGAJ HİZMETLERİ ŞEFİ KURSU MODÜLLERİ VE ZAMAN TABLOSU	5
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMEYLE İLGİLİ ESASLAR.....	9
PROGRAMIN UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM ARAÇ-GEREÇLERİ.....	9
BELGELENDİRME.....	10

Hayat Boyu Öğrenme
Lifelong Learning

PROGRAMIN ADI

Danışma ve bagaj hizmetleri şefi

PROGRAMIN DAYANAĞI

1. 19.06.1986 tarihli ve 19139 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan 3308 sayılı Meslek Eğitim Kanunu
2. 11.04.2018 tarihli ve 30388 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan Millî Eğitim Bakanlığı Hayat Boyu Öğrenme Kurumları Yönetmeliği,
3. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 20/04/2016 tarih ve 19 sayılı "Yaygın Eğitim Kurumları Çerçeve Kurs Programı" Kararı.
4. "Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı'nın 17.07.2017 tarihli ve 104 sayılı " Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin 53 Alanına Ait Haftalık Ders Çizelgeleri ile Çerçeve Öğretim Programları" konulu kararı."
5. 05.07.2010 tarih ve 27632 (Mükerrer) sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarına Dair Tebliğ ekindeki 10UMS0063-2 referans kodlu Bagaj Görevlisi -Seviye 2- Ulusal Meslek Standardı

PROGRAMA GİRİŞ KOŞULLARI

1. İlkokul mezunu olmak.
2. 13 yaşını tamamlamış olmak.
3. Kurs programının öngördüğü temel becerileri gerçekleştirebilecek yeterliliğe (fiziksel, psiko-motor) sahip olmak.

EĞİTİMCİLERİN NİTELİĞİ

Kurs programının uygulanmasında eğitimciler aşağıdaki öncelik sırasına göre görevlendirilirler;

1. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca yayımlanan "Öğretmenlik Alanları, Atama ve Ders Okutma Esaslarına İlişkin Çizelgeye" göre Konaklama ve Seyahat Hizmetleri;
 - Alan öğretmeni olarak atananlar;
 - Emekli alan öğretmenleri,
 - Alan öğretmeni olarak atanabilecek nitelikte olanlar,
2. Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alanına kaynak teşkil eden yükseköğretim kurumlarında görevli öğretim üyesi, öğretim görevlileri,

3. Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığınca yayımlanan "Öğretmenlik Alanları, Atama ve Ders Okutma Esaslarına İlişkin Çizelge ile Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alanına kaynak teşkil eden yükseköğretim programları/fakülte mezunları.

PROGRAMIN AMAÇLARI

Danışma ve bagaj hizmetleri şefi kurs programını tamamlayan bireyin,

1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygulaması,
 2. İletişim tekniklerini doğru kullanması,
 3. Konuk tiplerini ve davranışlarını tanımlayarak konukların sorunlarına çözüm bulması,
 4. Olağan dışı durumlar ve olaylarda konuğa yardımcı olması,
 5. Görgü kurallarını uygulaması,
 6. Kişisel hijyenini sağlayarak iş öncesi hazırlıklarını yapması,
 7. Organizasyon yapısını açıklaması,
 8. Konukları karşılayarak bagaj işlemlerini yürütmesi,
 9. Kat hizmetlerinde iş organizasyonunu yapması,
 10. Konuk hizmetlerini yürütmesi,
 11. Yabancı dilde konaklama hizmetlerini açıklaması,
 12. Otel paket programında genel ayarları yaparak rezervasyon ve resepsiyon işlemlerini yapması,
 13. Otel paket programında ön kasa ve arka büro işlemlerini yapması,
 14. Otel paket programında kat hizmetleri ve raporlama işlemlerini yapması,
 15. Sabah ve akşam vardiya işlemlerini yapması,
 16. Gece işlemlerini yapması,
 17. Ön büro defterlerini tutması,
 18. Resmî yazı çeşitlerine göre personel ile ilgili yazıları yazması,
 19. Rapor yazması,
 20. Dosyalama ve dosya takibini yapması,
 21. Arşivleme sistemini kurup arşivleme hareketlerini takip etmesi,
 22. Malzeme takibi yapması
- amaçlanmaktadır.

PROGRAMIN UYGULANMASIYLA İLGİLİ AÇIKLAMALAR

1. Bu kurs programında, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak, nezaket ve görgü kuralları ve işletme prosedürleri doğrultusunda konuk ilişkilerini / hizmetlerini ve ön büro hizmetlerini yürütme, kat hizmetlerinde iş organizasyonu yapma, yabancı dilde konaklama hizmetlerini açıklama, otel paket programını kullanma, ön vardiya işlemlerini yapma, dosyalama ve arşivleme işlemlerini yürütme ile ilgili bilgi ve becerilere sahip bireyler yetiştirilmesi hedeflenmektedir.
2. Danışma ve bagaj hizmetleri şefi kurs programı; Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi seviye tanımlayıcıları ile **3. seviyede** tanımlanmış olan bilgi, beceri ve yetkinlikler esas alınarak hazırlanmıştır.
3. Programın uygulanmasında ağırlıklı olarak mesleki yeterlilik kazandırmaya yöntem ve teknikler uygulanmalıdır. Anlatım, soru-cevap grup çalışması, beyin fırtınası, tartışma, araştırma, problem çözme, gösterip yaptırma, uygulama yapma gibi öğretim yaklaşımlarından programa uygun olanlarından grupla/bireysel öğretim yöntem ve teknikleri uygulanmalıdır.
4. Kurs Programı, Millî Eğitim Bakanlığında görevli uzman, alan öğretmenleri ve alan uzmanları ile iş birliği içinde hazırlanmıştır.
5. Program, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğüne bağlı eğitim kurumlarında veya diğer kurumlarca açılan ve eğitim-öğretime uygun ortamlarda uygulanır.
6. Programın uygulanmasında gerektiğinde iş piyasasının eğitim olanaklarından faydalanılabilir.
7. Danışma ve bagaj hizmetleri şefi kurs programının amaçları, içeriği ve kazanımları yoluyla kursa katılan bireylere aşağıdaki tabloda verilen değerlerin kazandırılması ve geliştirilmesi hedeflenmiştir.

Değerler
Sorumluluk
Mahremiyete Saygı
Kurallara Uyma
Çalışkanlık
Doğruluk ve dürüstlük
Sabır

PROGRAMIN KREDİSİ

Talim ve Terbiye Kurulunun 29.11.2013 tarihli ve 135 sayılı Kararı ile Kabul edilen “Mesleki ve Teknik Eğitimde Kredilendirme Esasları” doğrultusunda, kurs programını başarıyla tamamlayanlara **21 (yirmi bir)** kredi verilir.

PROGRAMIN SÜRESİ VE İÇERİĞİ

Kurs programının süresi; günde en fazla 8 ders saati uygulanır. Kurs süresi toplam **533** ders saatidir. Eğitim personeli, programın teorik ve uygulama sürelerini belirler.

DANIŞMA VE BAGAJ HİZMETLERİ ŞEFİ KURSU MODÜLLERİ VE ZAMAN TABLOSU

MODÜL ADI	KAZANIM	ÖĞRENME KAZANIMLARI	SÜRE
İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ	İş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygular.	<ul style="list-style-type: none">• İş sağlığı ve güvenliğinin amacı ve önemini açıklar.• İş kazası ve meslek hastalıklarından korunma yöntemlerini sıralayarak gerekli önlemleri alır.• Tehlikelerden kaynaklanacak risklere karşı gerekli önlemleri alır.• Acil durumlarda gerekli tedbirleri alır.	8
İLETİŞİM TEKNİKLERİ	İletişim tekniklerini nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak doğru kullanır.	<ul style="list-style-type: none">• Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak çalışma arkadaşları ile olumlu iletişim kurar.• Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak iletişimde beden dilini kullanır.	36
KONUK TİPLERİ VE DAVRANIŞLARI	Konuk tiplerini ve davranışlarını tanımlayarak nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konukların sorunlarına çözüm bulur.	<ul style="list-style-type: none">• Nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak konuk tiplerinin özelliklerine göre davranmayı açıklar.• Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk memnuniyetini sağlar.• Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konunun sorununa çözüm bulur.	36
OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLAR	İşletme prosedürüne uygun olarak olağan dışı durumlar ve olaylarda konuğa yardımcı olur.	<ul style="list-style-type: none">• Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak olağan dışı durumlarda konuğa yardımcı olur.• Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda konuğa yardımcı olur.	12
GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI	İşletme prosedürüne uygun olarak protokol ve görgü kurallarını uygular.	<ul style="list-style-type: none">• İşletme prosedürü ve protokol kurallarına göre konukları karşılama- uğurlama işlemlerini yapar.• Nezaket ve görgü kurallarına göre konukları karşılama- uğurlama işlemlerini yapar.	24

KİŞİSEL BAKIM	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kişisel hijyeni sağlar.	<ul style="list-style-type: none"> •Hijyen kurallarına uyarak kişisel bakımını yapar. •İşletme prosedürüne uygun olarak iş kıyafetini giyer. •İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun olarak vücut mekaniklerine göre hareket eder. 	16
ÖN BÜRO ORGANİZASYONU	Ulusal mevzuatlara ve standartlara uygun olarak organizasyon yapısını açıklar.	<ul style="list-style-type: none"> •İşletme prosedürüne uygun olarak ön büronun organizasyon yapısını açıklar. •Ulusal mevzuatlara ve standartlara uygun olarak konaklama işletmelerindeki oda tiplerini açıklar. •Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak ön büroda kullanılan donanımları ve formları açıklar. 	24
KONUK KARŞILAMA	İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun olarak nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne göre konukları karşılayarak bagaj işlemlerini yürütür.	<ul style="list-style-type: none"> •Nezaket ve görgü kurallarına uyarak konukları girişte karşılar. •İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun olarak işletme prosedürüne göre bagaj hizmetlerini yürütür. 	16
KAT HİZMETLERİ ORGANİZASYONU	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetlerinde iş organizasyonunu yapar.	<ul style="list-style-type: none"> •İşletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetlerinde organizasyon yapısını açıklar. •Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak astları ile ilgili çalışmaları yürütür. •Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak iş planı oluşturur. •Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak iş için hazırlık yapar. 	18
KONUK HİZMETLERİ	Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk hizmetlerini yürütür.	<ul style="list-style-type: none"> •Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak hediyelik, kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapar. •Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel durumu olan konuklarla ilgili işlemleri yapar. 	6
YABANCI DİLDE KONAKLAMA HİZMETLERİ	Yabancı dilde konaklama hizmetlerini açıklar.	<ul style="list-style-type: none"> •Yabancı dilde broşür ve rezervasyon işlemlerini yapar. •Yabancı dilde hava limanı işlemlerini yapar. •Yabancı dilde tur ve gezi işlemlerini yapar. 	54

<p>OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON</p>	<p>İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlar ve işletme prosedürüne göre otel paket programında genel ayarları yaparak rezervasyon ve resepsiyon işlemlerini yapar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak bilgisayarda otel paket programının genel ayarlarını yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak bilgisayarda otel paket programında oda rezervasyon işlemlerini yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak bilgisayarda otel paket programında resepsiyon işlemlerini yapar. 	<p>48</p>
<p>OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO</p>	<p>İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak otel paket programında ön kasa ve arka büro işlemlerini yapar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak bilgisayarda otel paket programında bulunan ön kasa işlemlerini yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak bilgisayarda otel paket programında bulunan arka büro işlemlerini yapar. 	<p>36</p>
<p>OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA</p>	<p>İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak otel paket programında kat hizmetleri ve raporlama işlemlerini yapar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak bilgisayarda otel paket programını kullanarak kat hizmetleri işlemlerini yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak bilgisayarda otel paket programını kullanarak rapor alır. 	<p>24</p>
<p>SABAH VE AKŞAM VARDİYASI</p>	<p>İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak sabah ve akşam vardiya işlemlerini yapar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak ön büroda günlük çıkış işlemlerini yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetleri (housekeeping) raporlarının kontrolünü yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak günlük giriş işlemlerini yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne göre periyodik olarak tahmin (forecast) kontrolünü yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak oda değişikliği taleplerini kontrol eder. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak sabah akşam vardiyası devir işlemlerini yapar. 	<p>32</p>

GECE İŞLEMLERİ	İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gece işlemlerini yapar.	<ul style="list-style-type: none"> •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gün sonu öncesi kontrolünü yapar. •Ulusal standartlar ile işletme prosedürüne göre rapor olarak kontrolleri yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gün sonu işlemlerini yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak gece vardiyası devir teslim işlemlerini yapar. 	32
ÖN BÜRODA TUTULAN DEFTERLER	Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak ön büroda defterlerini tutar.	<ul style="list-style-type: none"> •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak yasal olan defterlerle ilgili işlemleri yapar. •Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun olarak tesisin isteğine bağlı defterleri tutar. 	8
RESMÎ YAZI ÇEŞİTLERİ	Resmî yazı çeşitlerine göre personel ile ilgili yazıları yazar.	<ul style="list-style-type: none"> •Kurallarına ve çeşitlerine uygun olarak resmî yazılar ve diğer iş yazılarını yazar. •Personel ile ilgili yazıları yazar. 	21
RAPORLAR	İşletme prosedürüne uygun rapor yazar.	<ul style="list-style-type: none"> •Rapor yazımı için gereken verileri toplar. •Kurum yapısına uygun rapor hazırlar. 	21
DOSYALAMA	İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak işletme kullandığı dosyalama sistemine göre dosyalama ve dosya takibini yapar.	<ul style="list-style-type: none"> •İşletme prosedürüne göre dosyalama için hazırlık yapar. •İşletme prosedürüne göre dosyalama sistemini kurar. •İşletme prosedürüne göre dosyalama araçlarını kullanarak belgeleri dosyalara yerleştirir. •İşletme prosedürüne göre dosya ya da belgeyi ödünç verir. 	21
ARŞİVLEME	İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak yürürlükte olan mevzuata göre arşivleme sistemini kurup arşivleme hareketlerini takip eder.	<ul style="list-style-type: none"> •Kurum ve kuruluşlarda belge çeşitlerine göre arşivleme yapar. •İşletme prosedürüne göre belge kayıt sistemlerini kullanır. •İşletme prosedürüne göre arşivden belge ve dosya ödünç verir. •Yürürlükte olan mevzuata göre belgeleri saklama süresine uyarak imha işlemlerini yapar. 	24
MALZEME TAKİBİ	İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun şekilde malzeme takibini yapar.	<ul style="list-style-type: none"> •İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak işletme prosedürüne uygun şekilde kat hizmetleri depolarını düzenler. •İşletme prosedürüne uygun olarak malzeme sayımını yapar. •İşletme prosedürüne uygun olarak tasarruf tedbirlerini alır. •İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak işletme prosedürüne uygun şekilde dış destekli hizmetlerin yapılmasını sağlar. 	16
TOPLAM KURS SÜRESİ (Ders Saati)			533

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRMEYLE İLGİLİ ESASLAR

1. Her modül sonrasında değerlendirme yapılmalıdır.
2. Başarım ölçütleri bilgi, beceri ve yeterlikler bazında açıklanmalıdır.
3. Ölçme ve değerlendirme faaliyetleri kursun amaçları ve kazanımları ile uyumlu olmalıdır.
4. Değerlendirme, Hayat Boyu Öğrenme Kurumları Yönetmeliği esaslarına göre;
 - Kursiyerin kendi kendine yaptığı tüm öğrenim faaliyetleri,
 - Kursiyerin performansına dayalı olarak gerçekleştirilecek sınavlar,
 - Kursiyere kurs sonunda uygulanan yazılı sınavlar,
100 puan üzerinden yapılır.
5. Değerlendirme; ders öğretmeni tarafından yazılı, sözlü, uygulamalı sınavlar ve/veya varsa ödev-projelere göre yapılmalıdır. Puanlama yapılırken teorik ve uygulamalı kısmın değerlendirmedeki ağırlığı kurs programının özelliğine göre eğitici tarafından belirlenmelidir. Birden fazla sınav şekli ile sınavı yapılan dersin puanı veya notu, bu sınavların aritmetik ortalaması ile belirlenir. Bu puan veya not, kursun başarı puan ya da notu olarak değerlendirilir.
6. Programların özelliğine göre sınavlar ve başarı değerlendirmesi bilişim teknolojisi kullanılarak da yapılabilir.
7. Kursiyerlerin sağlık durumları veya bedensel engelleri nedeniyle bazı derslerdeki sınavlar, durumlarına uygun sınav yöntemiyle yapılır.

PROGRAMIN UYGULANMASINDA KULLANILACAK ÖĞRETİM ARAÇ-GEREÇLERİ

Programın uygulama sürecinde;

1. Ders kitabı olarak Millî Eğitim Bakanlığının yayınlamış olduğu materyaller kullanılmalıdır.
2. Kaynak ders kitapları, bireysel öğrenme materyalleri, kaynak ders kitaplarının bulunmaması durumunda öğretmen/öğretici tarafından hazırlanan ders notları kullanılmalıdır.
3. Yararlanılacak kaynak araç-gereçlerin programın amaçlarını gerçekleştirecek nitelikte öğretim, yöntem ve tekniklerine uygun olması önem taşımaktadır.

4. Yararlanılacak kaynak araç-gereçler; ajanda, bagaj arabaları, bagaj etiketi, bagaj kartı, bilgisayar, gelen-giden posta kayıt defteri, matbu formlar (ambar talep fişi, arıza formu, depo malzeme çekme formu, emanet bagaj giriş ve çıkış kayıt formu, emanet eşya formu, eşya çıkış formu, grup oda ve isim listesi formu, konuk avans formu (paid out), vb.), mesleki yayınlar, ofis malzemeleri, otel rehberi, şehir rehberi, takvim, telefon, telsiz veya çağrı cihaz, vardiyalar arası iletişim defteri

BELGELENDİRME

Kursu başarı ile tamamlayanlara Kurs Bitirme Belgesi, Not Döküm Çizelgesi ve talep edenlere Europass Sertifika Eki verilir.

Kursu tamamlamadan ayrılanlara başardıkları modülleri gösteren Not Döküm Çizelgesi verilir.



Hayat Boyu Öğrenme
Lifelong Learning