







## MODÜL BİLGİ SAYFASI

**MODÜLÜN ADI** : KONA KLAMA

**MODÜLÜN SÜRESİ** : 20

**MODÜLÜN AMACI** : Bireyin, operasyon ile ilgili işlemleri İngilizce gerçekleştirmek için gerekli okuma, yazma, dinleme ve konuşma becerilerinin kazandırılması amaçlanmaktadır.

**ÖN KOŞUL** : Bu Modülün ön koşulu yoktur.

### MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI:

- Otel odası rezervasyonunu/ satışını İngilizce gerçekleştirir.
- Transfer rezervasyonunu/ satışını İngilizce gerçekleştirir.
- Hizmet süresince müşterinin yansıttığı sorunları İngilizce çözer.

KAZANIM	BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	
A	BİLGİ	1. Otel odası fiyatlarını ve ödeme şekillerini açıklamak için gerekli İngilizce kelimeleri sıralar.
		2. Otel odası fiyatlarını ve ödeme şekillerini açıklarken kullanılacak İngilizce cümle kalıplarını belirler.
		3. Otel odası rezervasyonu/satışı için gerekli müşteri bilgilerini alırken kullanılacak İngilizce kelimeleri ve cümle kalıplarını ayırt eder.
		4. Otel odası değişikliğinde kullanılacak İngilizce kelimeleri ve cümle kalıplarını ayırt eder.
		5. Otel odası iptalinde kullanılacak İngilizce kelimeleri ve cümle kalıplarını ayırt eder.
	BECERİ	1. Otel odası fiyatları ve ödeme şekilleri hakkında bilgi verir.
		2. Müşterinin otel odası fiyatları ve ödeme şekilleri hakkındaki sorularına uygun İngilizce yanıtlar verir.
		3. Otel odası rezervasyon/satış işlemlerini İngilizce gerçekleştirir.
		4. Otel odası değişikliği işlemini İngilizce gerçekleştirir.
		5. Otel odası iptal işlemini İngilizce gerçekleştirir.
B	BİLGİ	1. Transfer fiyatlarını ve ödeme şekillerini açıklamak için gerekli İngilizce kelimeleri sıralar.
		2. Transfer fiyatlarını ve ödeme şekillerini açıklarken kullanılacak İngilizce cümle kalıplarını belirler.
		3. Transfer rezervasyonu/satışı için gerekli müşteri bilgilerini alırken kullanılacak İngilizce kelimeleri ve cümle kalıplarını ayırt eder.
		4. Transfer değişikliğinde kullanılacak İngilizce kelimeleri ve cümle kalıplarını ayırt eder.
		5. Transfer iptalinde kullanılacak İngilizce kelimeleri ve cümle kalıplarını ayırt eder.
	C E	1. Müşteriye transfer fiyatları ve ödeme şekilleri hakkında bilgi verir.

		2. Müşterinin transfer fiyatları ve ödeme şekilleri hakkındaki sorularına uygun İngilizce yanıtlar verir.
		3. Transfer rezervasyon/satış işlemlerini İngilizce gerçekleştirir.
		4. Transfer değişikliği işlemini İngilizce gerçekleştirir.
		5. Transfer iptal işlemini İngilizce gerçekleştirir.
C	BİLGİ	1. Müşteriden hizmet süresi içinde İngilizce gelebilecek olası sorunları tanır.
		2. Müşterinin İngilizce ifade ettiği farklı sorunların çözümleri hakkında hangi İngilizce kalıpların kullanılabileceğini belirtir.
		3. Müşterinin sorunun giderilip giderilmediğini anlamak için kullanılması gereken İngilizce cümle kalıplarını belirler.
	BBEERİ	1. Müşteri ile hizmet süresi içinde İngilizce hatasız iletişim kurar.
		2. Müşterinin İngilizce ifade ettiği sorunların çözümleri hakkında İngilizce bilgilendirme yapar.
		3. Sorunun giderilip giderilmediği ile ilgili olarak müşteri ile İngilizce iletişim kurar.

#### UYGULAMAYA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

1. Eğitim sırasında öğrenenlerin çeşitli durumlar için uygun olan diyalogları izlemelerini sağlayınız.
2. Öğrenenlerin aktiviteler sırasında gerçekleştirilecek durumlarda kullanılabilecek cümle kalıplarını kullanmalarına drama vb. çalışmalar ile fırsat veriniz.
3. İngilizceyi kullanırken dile özgü kültürel hassasiyetleri dikkate alınız.
4. İngilizceyi kullanırken öz güveninizi yansıtınız.

#### ÖLÇME DEĞERLENDİRME:

Eğitim öğretim sürecinin sonunda, bireyin modül bazında öğrenme kazanımlarına ulaşma düzeyleri belirlenir. Bireyin modüldeki başarısı, öğrenme çıktılarının başarı oranları dikkate alınarak tespit edilir. Başarının tespitinde öğrenme kazanımlarındaki başarı, bütüncül değerlendirilir.

Ölçme ve değerlendirme etkinliklerinde öğrenme kazanımlarına uygun ölçme araçları seçilir. Ölçme araçlarında kullanılacak kriterler başarı ölçütlerinden oluşturulur. Bir ölçme aracıyla birden çok öğrenme kazanımı ölçülebilir. Öğrenme kazanımlarına ait başarı ölçütleri yukarıdaki tabloda verilmiştir. Ölçme ve değerlendirme etkinliklerinde mesleğe ait çerçeve öğretim programında yer alan "Ölçme ve Değerlendirme" bölümündeki açıklamalar dikkate alınır.