







**MODÜLÜN AMACI** : Bireyin, operasyon ile ilgili işlemleri Almanca 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 Almanca gerçekleştirir.
- Transfer rezervasyonunu/ satışını Almanca gerçekleştirir.
- Hizmet süresince müşterinin yansıttığı sorunları Almanca çözer.

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

		5. Transfer iptal işlemini Almanca gerçekleştirir.
C	BİLGİ	1. Müşteriden hizmet süresi içinde Almanca gelebilecek olası sorunları tanır.
		2. Müşterinin Almanca ifade ettiği farklı sorunların çözümleri hakkında hangi Almanca kalıpların kullanılabileceğini sıralar.
		3. Müşterinin sorunun giderilip giderilmediğini anlamak için kullanılması gereken Almanca cümle kalıplarını belirler.
	BBEERİ	1. Müşteri ile hizmet süresi içinde Almanca hatasız iletişim kurar.
		2. Müşterinin Almanca ifade ettiği sorunların çözümleri hakkında Almanca bilgilendirme yapar.
		3. Sorunun giderilip giderilmediği ile ilgili olarak müşteri ile Almanca 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. Almancayı kullanırken dile özgü kültürel hassasiyetleri dikkate alınız.
4. Almancayı 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.