

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

KONUK HİZMETLERİ

Ankara, 2017

- Bu bireysel öğrenme materyali, mesleki ve teknik eğitim okul / kurumlarında uygulanan çerçeve öğretim programlarında yer alan kazanımların gerçekleştirilmesine yönelik öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	3
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	5
1. HEDİYELİK KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ	5
1.1. Kayıp Eşya	5
1.2. Bulunmuş Eşya	5
1.3. Kayıp-Bulunmuş Eşya Form ve Çizelgeleri	6
1.4. Kayıp Eşyalarla İlgili İşlemler	6
1.5. Bulunmuş Eşyalarla İlgili İşlemler	6
1.6. Konuk Tarafından Verilen Hediyelere İlişkin Formu Düzenleme İşlemleri.....	7
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	8
UYGULAMA FAALİYETİ	9
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	10
2. ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR.....	11
2.1. Özel Durumu Olan Konuk Tanımı.....	11
2.2. Özel Durumu Olan Konuk Çeşitleri.....	11
2.2.1. VIP Konuklar.....	11
2.2.2. Engelli Konuklar (Handicapped Guests).....	12
2.2.3. Tesiste Sık Konaklayan Konuklar (Repeat Guests).....	12
2.2.4. Hasta Konuklar	13
2.2.5. Konaklama Sırasında Oluşan Özel Durumlar.....	13
2.3. Özel Durumu Olan Konuklara Yapılan İşlemler	13
2.3.1. Yatak Düzeni	13
2.3.2. Çiçek.....	14
2.3.3. İçecek Servisi.....	14
2.3.4. Meyve Servisi	15
2.3.5. Ekstra Oda Hizmetleri	15
2.3.6. Diğer Özel Durumlarda Konuk Odalarına Yapılan İşlemler	16
2.4. İlgili Birimlerle İletişim Kurmanın Önemi	16
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	17
UYGULAMA FAALİYETİ	18
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	19
MODÜL DEĞERLENDİRME	20
CEVAP ANAHTARLARI	21
KAYNAKÇA.....	22

AÇIKLAMALAR

ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Konuk Hizmetleri
MODÜLÜN SÜRESİ	40 / 6
MODÜLÜN AMACI	Öğrenciye / bireye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda konuk hizmetleri ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak hediyelik, kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapabileceksiniz.2. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel durumu olan konuklarla ilgili işlemleri yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Kat Hizmetleri Atölyesi, Sınıf Ortamı, Konaklama İşletmeleri Donanım: İnternet, Etkileşimli Tahta, Diğer Turizm Kuruluşları, Konaklama İşletmeleri, Örnek Form ve Belgeler, Kataloglar, Broşürler, Turizm ile İlgili Kitaplar
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrencimiz;

Ülkemizde son yıllarda önemli ölçüde yol kat eden turizm sektörünün, işini bilerek ve severek yapan insanlara daima ihtiyacı vardır. Turizm sektörü içerisinde konaklama hizmetleri, kazandırdığı gelire en önemli parçayı oluşturmaktadır. Bu nedenle, kat hizmetleri alanında eğitim almış ve bu alanda çalışabilecek personele ihtiyaç vardır.

Turizm sektöründe, kat hizmetleri eğitimini almış personelin standart bilgi ve becerinin yanı sıra hediyelik, kayıp ve bulunmuş eşya kavramları ve bunlarla ilgili yapılması gereken iş ve işlemleri de bilmesi gerekir.

Sektörde faaliyet gösteren işletmelerde özel durumu olan konuklarla (VIP, engelli vb.) karşılaşabileceksiniz. Bu öğrenme materyali sonunda özel durumu olan konukları tanıyarak yapılması gereken iş ve işlemleri öğreneceksiniz.

Bu modülün sizlere yararlı olmasını temenni ediyor ve çalışmalarınızda başarılar diliyoruz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

ÖĞRENME KAZANIMI

Ulusal standartlara uygun olarak hediyelik, kayıp ve bulunmuş eşya işlemlerini yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan konaklama tesislerine giderek bu tesislerin, hediyelik, kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili işlemlerini inceleyiniz.
- Elde ettiğiniz bilgileri ve dokümanları sınıf ortamında sununuz.
- Çevrenizde faaliyet gösteren bir konaklama işletmesine giderek “Eşya Çıkış Formu” örneği temin ederek sınıf ortamında paylaşınız.

1. HEDİYELİK KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA İŞLEMLERİ

Konaklama işletmelerinde, konuklar şahsi eşyalarını unutabilirler veya kaybedebilirler. Aynı zamanda şahsi eşyalarını personele hediye edebilirler. Bu durumlarda işletme prosedürlerine uyularak işlem yapılmalıdır.

1.1. Kayıp Eşya

Kayıp eşya, konuk tarafından unutulmuş ya da kaybedilmiş şahsi eşyalara denir.

Kayıp eşyaların büyük bir çoğunluğunu valiz, saat, küçük mücevherler ve giysiler oluşturmaktadır. Ayrıca nadiren resepsiyonda unutulmuş kimlik, cüzdan ve banka kartlarına da rastlanmaktadır.

1.2. Bulunmuş Eşya

Bulunmuş eşya; konaklama işletmesinde bulunmuş, konuk tarafından unutulduğu ya da kaybedildiği düşünülen eşyalara denir.

Kayıp ve bulunmuş eşyanın sorumluluğunu üstlenmemiz, konuğa sunduğumuz hizmetlerden biri olarak düşünülmelidir. Önemli bir eşyasını kaybeden konuk, bunu bulan personele karşı bir minnettarlık hissedebilir. Ayrıca kaybolan eşyadan işletme de sorumlu tutulabileceğinden kayıp eşyalar için uygulanan prosedürün son derece hassas bir şekilde takibi gerekmektedir.



Fotoğraf 1.1: Kayıp eşya örnekleri

1.3. Kayıp-Bulunmuş Eşya Form ve Çizelgeleri

Kayıp-bulunmuş eşyaları teslim alan ilgili departaman, üç kopya şeklinde “Kayıp-Bulunmuş Eşya Formu” düzenleyerek formun birini bulan kişiye imza karşılığı verir. Diğer iki kopyanın birini, eşya ile muhafaza ederken diğerini dosyalayarak saklar.

Bu form ve çizelgelerde (işletmelere göre küçük farklılıklar gösterse de) asıl amaç saklama sırasında işletmeye kolaylık sağlamaktır. Form ve çizelgeler; eşyanın nerede, ne zaman, kim tarafından bulunduğunu ifade eden kısa bilgilerin yer alacağı şekilde düzenlenmelidir. Bu form, aşağıdaki görselde yer aldığı gibi matbu olabileceği gibi tutanak şeklinde yazılmış bir evrak da olabilir.

KAYIP EŞYA KARTI

No:			
Bulunduğu Yer	Tarih ve saat	Eşyanın Tanımı	Bulunun Adı/İmzası Teslim alanın Adı/İmzası

Form 1.1: Kayıp-Bulunmuş Eşya Formu örneği

1.4. Kayıp Eşyalarla İlgili İşlemler

Herhangi bir eşyanın kayboldu bilgisi alınır alınmaz kayıp-bulunmuş eşya formu düzenlenir. Bu durumda:

- Konuk sakinleştirilir.
- Konuktan, kaybedilen eşyanın cinsi, özellikleri ve nerede kaybedilmiş olabileceği ile ilgili bilgi alınır.
- Gerekirse konukla birlikte kaybedilen eşya son kez aranır.
- Eşya bulunamamışsa kayıp-bulunmuş eşya formu doldurulur.
- Konuğa, kayıp eşya ile ilgili olarak bilgi akışı sağlanır.

1.5. Bulunmuş Eşyalarla İlgili İşlemler

Kayıp ve bulunmuş eşyalar genellikle housekeeping departmanının sorumluluğu altındadır. Bulunan eşyalar, kayıp-bulunmuş eşya formu doldurularak housekeeping departmanına teslim edilir. Housekeeping tarafından, kayıp eşya defterinde ya da kayıp eşya formu ile dosyada kaydı tutulur.

Günümüzde bazı işletmeler, kayıp-bulunmuş eşya saklama işlemlerini, güvenlik departmanı tarafından yürütmeye başlamıştır. Bu eşyalar, tesisin belirlediği esaslara göre genellikle 90 gün muhafaza edilir. Bu süre, eşyanın dayanıklılığına ve yasal zorunluluklara göre değişebilir.

Seyahat çeki, kredi kartı, kamera, mücevher gibi kıymetli eşyalar kasa ve benzeri güvenli alanlarda muhafaza edilir.

Bulunan eşyaya bir numara verilir. Bu numara, bulunan eşyanın bulunduğu ay ve günü de ifade eder.

Örneğin: 10 Temmuz 2017 de bulunmuş bir eşyaya 10171 numarası verilirken, aynı gün başka bir eşya daha bulunması halinde ise numarası 10172 olarak verilir. Bu metot ile bulunmuş eşyanın depolanması ve konuk sorularının cevaplandırılmasını kolaylaştırmış olur.

Kayıp-bulunmuş eşya formunda ve kayıtlarında; eşyanın nerede ve ne zaman bulunduğu, eşyayı bulan kişinin ismi, adresi ve telefon numarası bilgileri yer almalıdır. Eşya konuğa gönderilmiş ise nasıl ve kim tarafından gönderildiği, teslim edilen kişinin adı soyadı, adresi, telefon numarası, varsa eşyanın yetki belgesi ya da imzası forma iliştilmelidir.

1.6. Konuk Tarafından Verilen Hediyelere İlişkin Formu Düzenleme İşlemleri

Personel, konuk tarafından verilen hediyeyi işletme izleklerine uygun olarak kabul etmelidir. Hediyeyi kabul eden personel, hediyein işlemlerini yapmak üzere departman şefine bildirerek departman şefi aracılığı ile doldurulan “Eşya Çıkış Formu” ile hediyeyi işletme dışına çıkarmalıdır.

EŞYA ÇIKIŞ FORMU	
İŞLETME ADI:	Tarih: / /
ÇIKARANIN	
ADI VE SOYADI	
BÖLÜMÜ	
SICİL NO:	
ÇIKAN EŞYANIN TARIFI VE ÇIKARILMA NEDENİ :	
ÇIKARAN İMZA	DENETİM İMZA

Form 1.2: Eşya Çıkış Formu örneği

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

Emanete sahip çıkmak, insanların yaşamları ve kültürleri gereği birbirlerine olan güvenlerinden gelir. İnsanların, sahip oldukları değerli eşyaları gönül rahatlığı ile size emanet etmeleri, şahsınıza duydukları güveni gösterir. Önemli olan size verilen emanetlere hıyanet etmeden korumanız ve sahip çıkmanızdır. Size emanet edilenlere zarar gelmeden aldığınız gibi teslim etmeniz gerekir.

Hayatımızda bazen kendimize yetemeyiz. Başkalarının yardımına ihtiyaç duyduğumuz anlar olur, onlardan el uzanmasını bekleriz. İhtiyacımız olan eşyayı arkadaşımızdan bir süreliğine emanet olarak alırız. Bu eşyayı kendi malımızdan daha iyi korumalı ve zarar gelmemesi için elimizden geleni yapmalıyız. Emanete, yanlışlıkla olsa dahi zarar verilirse emaneti aldığımız kişiye, yenisini alıp vermemiz gerekir. Emanet aldığımız bir eşyayı sahibinin bilgisi ve izni olmadan başkasına asla vermemeliyiz. Emanet aldığımız şey, maddi değeri olan bir eşya ya da paraysa daha dikkatli olunmalıdır. Emaneti, günü geldiği zaman aldığımız gibi teslim etmemiz; daha sonra ihtiyaç duyduğumuzda, tekrar gönül rahatlığı ile isteyebiliriz.

Sizler de konuyla ilgili farklı bir hikâyeyi, güzel sözü, şiiri veya gazete haberini aşağıdaki bölüme yazınız / ekleyiniz.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına uyarak kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili yapılan işlemleri sırası ile gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Kayıp ve bulunmuş eşyaları tespit ediniz.	➤ Dikkatli çalışmalısınız.
➤ Kayıp eşyalara yapılacak işlemleri belirleyiniz.	➤ Ayrıntılara önem vermelisiniz.
➤ Bulunmuş eşyalara yapılacak işlemleri belirleyiniz.	➤ Formu eksiksiz doldurmaya özen göstermelisiniz.
➤ Konuk tarafından verilen hediyelere ilişkin yapılacak işlemleri belirleyiniz.	➤ Güler yüzlü olmalısınız.
➤ Formları düzenleyiniz.	
➤ Eşyayı tekniğine uygun muhafaza ediniz.	
➤ Düzenlenen formları dosyalayınız.	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

- 1- () Kayıp ve bulunmuş eşyaların büyük bir çoğunluğunu valiz, saat ve giysiler oluşturmaktadır.
- 2- () Kayıp ve bulunmuş eşyalar teknik servise gönderilir.
- 3- () Bulunmuş eşyalar, forma işlendikten sonra numaralandırılarak deftere kaydedilir.
- 4- () Bulunmuş eşyalar genellikle 90 gün muhafaza edilir.
- 5- () Kayıp eşya bildiriminde bulunan konuk sakinleştirilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

ÖĞRENME KAZANIMI

Ulusal standartlara uygun olarak özel durumu olan konuklarla ilgili işlemleri yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan bir konaklama işletmesine giderek özel durumu olan konuk çeşitlerini araştırınız.
- Çevrenizde bulunan bir konaklama işletmesine giderek özel durumu olan konuklara uygulanan prosedürlerini araştırarak sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR

Konaklama işletmelerine gelen konuklar tek tip (standart) değildir. Özel durumu olan konuklar vardır ve bu durumları dikkate alınarak ilgilenilmesi gerekmektedir.

2.1. Özel Durumu Olan Konuk Tanımı

Housekeeping (kat hizmetleri) departmanında özel durumu olan konuk denildiğinde akla öncelikle bedensel veya zihinsel engeli bulunan konuklar ile hasta veya yaşlı konuklar gelmektedir. Bunların yanı sıra VIP konuklar, tesiste sık konaklayan (Repeat Guest) konuklar da bu grupta yer almaktadır.

2.2. Özel Durumu Olan Konuk Çeşitleri

Özel durumu olan konuk çeşitleri şunlardır:

- VIP Konuklar
- Engelli Konuklar
- Tesiste Sık Konaklayan Konuklar
- Hasta Konuklar
- Konaklama Sırasında Oluşan Özel Durumlar

2.2.1. VIP Konuklar

VIP (Very Important Person) çok önemli kişi anlamına gelen bu terim; devlet büyükleri, sanatçılar, üst düzey yöneticiler için ve ayrıca işletme politikasınca belirlenmiş

şahıslar için uygulanan bir prosedürdür. Bu konuklar önem derecesine göre, hangi odada kalacağından, kimlerin karşılayacağına kadar birçok ayrıcalık taşımaktadırlar.



Fotoğraf 2.1: VIP oda

2.2.2. Engelli Konuklar (Handicapped Guests)

Engelli konukların sağlığı, bakımı ve rahat ettirilmesi tamamen işletmenin sorumluluğundadır. Konuğumuzun engeli ve engelinin çeşidine göre özel olarak hazırlanmış engelli odaları (Handicapped Rooms) tercih edilmelidir.

Günümüzde çoğu işletmede engelli konukların daha rahat edebilmeleri için hazırlanmış odalar bulunmaktadır. Bu odalardaki bazı değişiklikler; eşikler kaldırılmış; lavabo, tuvalet ve banyo özel olarak inşa edilmiştir. Ayrıca bazı odalarda ortopedik, özel hasta yatakları da mevcuttur.



Fotoğraf 2.2: Engelli odası

2.2.3. Tesiste Sık Konaklayan Konuklar (Repeat Guests)

Tesisimize sık gelen konukların işletme açısından ayrı bir önemi vardır. Bu konuklar, genellikle aynı odada kalır ve varsa özel isteklerinin söylenmeden hazırlanmasını bekler. Bu konuk tipine hizmet etmek aslında daha kolaydır. Genellikle personeli tanır ve iyi ilişkiler içerisinde. Bu yüzden onları memnun etmek çok daha kolaydır. Ancak şu bilinmelidir ki konuklar personel ile ne kadar samimi olursa olsun, sonuç olarak konuktur ve gerekli saygı ve hizmeti beklemektedir.

Tesiste sık konaklayan konuklar için şahsa özel bazı eşyalar kullanılabilir. Örneğin adının yazılı olduğu bir bornoz, bu konuğu oldukça memnun edecektir. Bu ve benzeri

bilgilerinin sistemli bir şekilde tutulabilmesi için ön büroda Repeat Guest kayıtları tutulmakta ve tüm departmanlarla paylaşılmaktadır.

2.2.4. Hasta Konuklar

Konuklarımızın bazıları sürekli tedavi ve ilgi gerektiren durumda olabilir. Bunun yanı sıra bazı konuklarımız da konaklama esnasında rahatsızlanabilir. Bu gibi durumlarda konuklara özenli ve titiz bir bakım göstermek gerekir. Konuğun durumuna göre tesise giriş ve çıkışlarında odalarına veya kapıya kadar eşlik edilmeli ve gerekirse yardım edilmelidir. Hasta konukların daha hassas olduğu unutulmayarak onlara daha anlayışlı davranılmalıdır. Odalar mümkün olduğunca kolay ulaşabileceği ve genel ihtiyaç alanlarına yakın yerlerden verilmelidir. Bazı işletmelerce bakım hizmeti de işletme politikası dâhilinde verilebilir.

2.2.5. Konaklama Sırasında Oluşan Özel Durumlar

Konuk, tesiste kaldığı süre içerisinde hiç istenmeyen durumlarla da karşılaşabilir. Örneğin, bulaşıcı bir hastalık ya da salgın şüphesi ile karantinaya alınan odalar, katlar olabilir; hatta tüm tesis, karantinaya alınabilir. Bu gibi durumlarda öncelikle konuk rahatlatılmaya çalışılmalıdır. Ayrıca alınması gereken önlemler ve yapılması gereken tüm işlemler yapılmalıdır. Yetkililere yardımcı olmak bununla birlikte işletmenin menfaatlerini koruyup gözetmek gerekmektedir (bk. Olağanüstü Durumlar Modülü).

2.3. Özel Durumu Olan Konuklara Yapılan İşlemler

Özel durumu olan konuklara yapılan işlemler şunlardır:

- Yatak Düzeni
- Çiçek
- İçecek Servisi
- Meyve Servisi
- Ekstra Oda Hizmetleri
- Diğer Özel Durumlarda Konuk Odalarına Yapılan İşlemler

2.3.1. Yatak Düzeni

Özel durumu olan konuk VIP ise genelde odanın yatak düzeninde belirgin değişiklikler yapılır. Özel yatak örtüleri saten veya işlemeli çarşaf, gösterişli ve büyük yatak başlıkları en belirgin değişiklikler olarak konuklara sunulmalıdır. Gösterişli hazırlanmış bir yatak konuk memnuniyetini üst düzeye çıkaracaktır.



Fotoğraf 2.3: Düzenlenmiş oda

2.3.2. Çiçek

Konuğun özellik derecesine göre odaya çiçek göndermek hoş bir jesttir. Gönderilen çiçek genellikle check-in'den önce odaya yerleştirilir. İçerisine özel günlerini veya işletmede bulunduğundan duyulan hoşnutluğu belirtecek bir kart ve çiçeği kimin gönderdiği ile ilgili bir kartvizit bırakılır. Burada dikkat edilecek nokta, çiçeğin canlı olmasıdır.



Fotoğraf 2.4: Çiçek servisi

2.3.3. İçecek Servisi

VIP, Repeat Guests ve benzeri konuklarımızın check-in işleminden önce işletmenin belirlediği prosedürler gereği, konuk odalarına içecek ikramları yapılmaktadır. Genellikle standart düzeydeki VIP odalarının mini barlarına çeşitli içeceklerin konulması şeklindedir. Ancak konunun önem derecesine göre şatafatlı ve lüks içecekler de ikram edilmektedir.



Fotoğraf 2.5: İçecek servisi

2.3.4. Meyve Servisi

VIP, Repeat Guests ve benzeri konukların check-in işleminden önce işletmenin belirlediği prosedürler gereği, konuk odalarına meyve ikramları da yapılmaktadır. Konuk odalarına ikram olarak meyve gönderilmek isteniyorsa kesinlikle dilimlenmiş veya soyulmuş şekilde gönderilmemelidir. Standart VIP vb. odalar için işletmelerin büyük çoğunluğunda özel meyve sepetleri kullanılmakta ve mevsim meyveleri tercih edilmektedir. Çok önemli konuklar için daha çok mevsimi olmayan, tropikal ve ender bulunan meyveler tercih edilmektedir.



Fotoğraf 2.6: Meyve ikramı

2.3.5. Ekstra Oda Hizmetleri

Konuk, işletme politikasına uygun olarak odasına ekstra hizmetler isteyebilir. Böyle durumlarda genellikle konuğa yardımcı olunur. Örneğin, çalışma yapacak bir işadamı için gereken ofis malzemeleri ve çalışma ortamı, konuğun rahat edebileceği şekilde hazırlanmalıdır.

2.3.6. Diğer Özel Durumlarda Konuk Odalarına Yapılan İşlemler

Zaman zaman işletmelerde konaklayan misafirlerimizde önceden planlanmayan problemler olabilmektedir. Örneğin bulaşıcı hastalık taşıyan konuklarımızın bulunması, konaklama esnasında buna benzer durumların meydana gelmesi (lejyoner hastalığı, sarılık gibi).

Bulaşıcı hastalık ile ilgili, yetkililere danışılmalı gerekirse karantina tedbirleri alınmalıdır. Odadaki konuğun yemeklerde kullandığı tabak, takım, bardak vb. ayrılmalı hastalığın diğer odalara ve konuklara bulaşması önlenmelidir. Konuk, odadan ayrıldıktan sonra ise kullandığı tüm malzemeler için gerekli dezenfekte önlemleri alınmalıdır.

2.4. İlgili Birimlerle İletişim Kurmanın Önemi

Özel durumu olan konuklarla ilgili alınması gereken önlemlerin, zamanında yapılması için departmanlar arası iletişimin önemi büyüktür. İlgili departmanlarla etkili, zamanında yapılan iletişim, hizmet kalitesinin istenildiği ölçüde gerçekleşmesini sağlayacaktır.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

Ülkemizde önem verilen başlıca ahlaki değerlerden biri de emanetleri korumaktır. Emanetleri aldığımız şekilde sahibine iade etmek dinî ve ahlaki bir sorumluluktur. Korunmak amacıyla birine veya bir yere bırakılan her türlü mal, eşya; çevremizdeki insanların bizlere anlattıkları şeyler, kimsenin bilmesini istemedikleri özel bilgiler birer emanettir.

Sizler de konuyla ilgili 2 adet özlü söz örneği araştırarak sınıf içinde arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.....

2.....

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına uyarak özel durumu olan konuklara ait işlemleri gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Özel durumu olan konuk çeşitlerini belirleyiniz.	➤ Güler yüzlü olmalısınız. ➤ Sabırlı olunuz. ➤ Dikkatli olmaya özen gösteriniz. ➤ İletişim tekniklerine uygun davranmaya özen gösteriniz. ➤ Planlı ve organize hareket ediniz.
➤ Özel durumu olan konuklara yapılan işlemleri belirleyiniz.	
➤ Belirlenen işlemleri uygulayınız.	
➤ Diğer birimlerle iletişim kurunuz.	
➤ Kontrol ediniz.	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

- 1- () Özel durumu olan konuk deyince yalnızca bedensel veya zihinsel engeli bulunan ya da yaşlı ve hasta konuklar anlaşılır.
- 2- () VIP'in İngilizce açılımı Very Important Person anlamındadır.
- 3- () Bulaşıcı hastalık taşıyan konukların yemek takımları ve bardakları ayrılmaz sadece dezenfekte edilir.
- 4- () Bedensel engeli olan konukların odalarında eşik yok edilir, lavabo, tuvalet ve banyo özel olarak inşa edilir.
- 5- () Konuk işletme politikasına uygun olarak odasına ekstra hizmetler isteyebilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise "Modül Değerlendirme"ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Eşyası kaybolan konuğu sakinleştirdiniz mi?		
2. Kaybedilen eşya ve benzerlerinin cinsi, özellikleri ve nerede kaybedilmiş olabileceği ile ilgili konuktan bilgi aldınız mı?		
3. Gerekirse konukla birlikte kaybedilen eşyanın kontrolünü son kez yaptınız mı?		
4. Bulunmamışsa kayıp-bulunmuş eşya formunu doldurdunuz mu?		
5. Kayıp eşya ile ilgili olarak konuğa sürekli olarak bilgi akışı sağladınız mı?		
6. Bulunmuş eşya formunu doldurdunuz mu?		
7. Bulunmuş eşyayı ve formu housekeeping departmanına verdiniz mi?		
8. Bulunmuş eşya formunu deftere kaydettiniz mi?		
9. Düzenlenen formları dosyaladınız mı?		
10. Özel durumu olan konuk çeşitlerini kavrayabildiniz mi?		
11. Özel durumu olan konuklara yapılan işlemleri belirlediniz mi?		
12. Özel durumu olan konuklar için belirlenen işlemleri uyguladınız mı?		
13. Diğer birimlerle doğru iletişim kurdunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki bireysel öğrenme materyaline geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	Doğru
2	Yanlış
3	Doğru
4	Doğru
5	Doğru

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	Y
4	D
5	D

KAYNAKÇA

- GÜREL, Mehmet, **Lise 2 Kat Hizmetleri Ders Kitabı.**
- DERLİ, Metin, **Konaklama işletmesi İşletmelerinde Önbüro**, Eğitim Bakanlığı, Ankara, 1989.
- Megep.meb.gov.tr (Erişim Tarihi: 02.10.2017/ 09.10)
- <http://turizmegitim.kulturturizm.gov.tr/ebook/kathizmetleri/tr/elkitabi.pdf> (Erişim Tarihi:04.10.2017/ 09.00)
- <http://www.denkbilgi.com/emanete-sahip-cikmak-ile-ilgili-kompozisyon.html> (Erişim Tarihi:06.10.2017/ 09.23)