



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM

KONAKLAMA ve SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI
(BİLİŞSEL SÜREÇLER VE KRİTİK ADIMLAR)

ANKARA, 2020

2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI
ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI
(BİLİŞSEL SÜREÇLER VE KRİTİK ADIMLAR)

PROGRAMIN UYGULANMASINA YÖNELİK AÇIKLAMALAR

1. Çerçeve öğretim programı 10. Sınıf alan ortak derslerini içermektedir. Bu derslerde; öğrencilerin temel mesleki yeterlilikleri edinmelerinde kritik öneme sahip; olgusal, kavramsal, işlemsel bilgi boyutlarının bir arada yer aldığı bilişsel süreçlere yönelik kazanımlar sunulmaktadır.
2. 31 Ağustos - 18 Eylül tarihleri arasında sürdürülecek uzaktan eğitim faaliyetlerinde; öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda çerçeve öğretim programı referansı ile ders kazanımları, süreleri ve etkinliklerin planlanması alan zümre öğretmenleri tarafından yapılacaktır. Söz konusu planlamalarda mesleğin kritik adımları ile ilintili bilişsel süreçlere ağırlık verilmesi önem arz etmektedir.
3. Planlamalar dahilinde; 2019-2020 eğitim-öğretim yılının ikinci döneminde covid-19 salgını nedeni ile yüz yüze eğitime ara verilmesi ile birlikte öğretimi yapılamamış olan modül/kazanım seçimine öncelik verilmelidir.

KONUK İLİŞKİLERİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; konuk ilişkileri ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

➔ **Kazanım 1:** İletişim tekniklerini nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak doğru kullanır.

➔ **Modül Adı:** İletişim Teknikleri

➔ **Bilgi:**

1. İletişimi açıklar
2. İletişimin önemini açıklar.
3. İletişim türlerini sıralar.
4. İletişim yöntemlerini açıklar.
5. İş hayatında iletişimi açıklar.
6. Empati kurma yöntemlerini açıklar
7. Beden dilini açıklar
8. İletişimde beden dilinin önemini açıklar
9. Beden dili kullanma ilkelerini açıklar

➔ **Kazanım 2:** Kazanım 2: Konuk tiplerini ve davranışlarını tanımlayarak nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konukların sorunlarına çözüm bulur.

➔ **Modül Adı:** Konuk Tipleri ve Davranışları

➔ **Bilgi:**

1. Konuk tiplerinin karakteristik özelliklerini ve personelin konuğa davranışlarını açıklar.
2. Konuğun konaklama tesisinden beklentilerini açıklar
3. Konuk memnuniyetini açıklar
4. Konuk memnuniyetinde personelden beklenen davranışları açıklar

5. Konuk memnuniyetinde tesis yönetiminden beklenen davranışları açıklar
6. Hizmet hatalarından kaynaklanan şikâyetleri ve bunları ortadan kaldırma yöntemlerini açıklar
7. Hizmet hatalarından kaynaklanan şikâyetlerin giderilme yöntemlerini sıralar
8. Yönetimden kaynaklanan şikâyetleri ve bunları ortadan kaldırma yöntemlerini açıklar
9. Yönetimden kaynaklanan şikâyetleri giderilme yöntemlerini sıralar
10. Dış etkenlerden kaynaklanan şikâyetleri açıklar
11. Dış etkenlerden kaynaklanan şikâyetlerin giderilme yöntemlerini sıralar

→ **Kazanım 3:** İşletme prosedürüne uygun olarak olağan dışı durumlar ve olaylarda konuğa yardımcı olur.

→ **Modül Adı:** Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar

→ **Mutfağı tanımlar.**

1. Olağan dışı durumları açıklar.
2. Konaklama işletmesinde görülebilecek olağan dışı durumların çeşitlerini açıklar.
3. Konaklama işletmesinde görülebilecek olağan dışı durumlarda alınacak önlemleri sıralar.
4. Müdahalesi mümkün olmayan durumları listeler.
5. Müdahalesi mümkün olmayan durumları açıklar.
6. Doğal afetler olması durumunda yapılması gerekenleri açıklar.
7. Müdahalesi mümkün olmayan diğer durumları açıklar.

→ **Kazanım 4:** İşletme prosedürüne uygun olarak protokol ve görgü kurallarını uygular.

→ **Modül Adı:** Görgü ve Protokol Kuralları

→ **Bilgi:**

1. Protokol kavramını açıklar.
2. Protokolde temel kurallar ve öğeleri açıklar.
3. Protokol kurallarının kullanım alanlarını sıralar.
4. Protokol kurallarına göre karşılamayı ve uğurlamayı açıklar.
5. Nezaket kurallarını tanımlar.
6. Nezaket kurallarının önemini açıklar.
7. Görgü kurallarını tanımlar.
8. Görgü kurallarının önemini açıklar.
9. Nezaket ve görgü kurallarını destekleyen unsurları açıklar.
10. Tanışma/tanıştırma kurallarını açıklar.
11. Selamlaşma kurallarını açıklar.
12. Telefonda görgü kurallarını açıklar.

ÖN BÜRO HİZMETLERİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun olarak ön büro hizmetlerini yürütme ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kişisel hijyeni sağlar.

→ **Modül Adı:** Kişisel Bakım

→ **Bilgi:**

1. Vücut temizliğinin önemini açıklar.

2. Vücut bakımında kullanılan araç gereçleri açıklar.
3. Vücut bakımında dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.
4. İş kıyafeti giymenin önemini açıklar.
5. İş kıyafetlerinin özelliklerini açıklar.
6. İş kıyafeti seçerken dikkat edilmesi gereken hususları açıklar.
7. Vücut mekaniği kavramını açıklar.
8. Vücut mekaniğinin temel ilkelerini açıklar.
9. Vücut mekaniğinin doğru kullanılmasının önemini açıklar.
10. Vücut mekaniğinin yanlış kullanılmasıyla ortaya çıkan bozuklukları sıralar.
11. Vücut mekaniğini koruma ilkelerini sıralar.
12. Fiziksel sağlık ve egzersizin yararlarını açıklar.
13. Egzersizin uygulama şeklini açıklar.

→ **Kazanım 2:** Ulusal mevzuatlara ve standartlara uygun olarak organizasyon yapısını açıklar.

→ **Modül Adı:** Ön Büro Organizasyonu

→ **Bilgi:**

1. İş kıyafeti giymenin önemini ve amacını açıklar.
2. İşletme standartlarına uygun olarak iş kıyafetlilerini açıklar.
3. Hiyerarşik yapıya ve iş çeşidine göre iş kıyafetlerini açıklar.
4. İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uygun kıyafet seçimini açıklar.
5. İş kıyafetlerinin bakım ve kontrolünü açıklar.
6. İşe uygun dolabında ve üzerinde bulunması gereken araç ve gereçleri sıralar.
7. İşe göre bulundurulması gereken araç ve gereçlerin özelliklerini açıklar.

→ **Kazanım 3:** İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uygun olarak Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne göre konukları karşılayarak bagaj işlemlerini yürütür.

→ **Modül Adı:** Konuk Karşılama

→ **Bilgi:**

1. Danışmanın tesisteki yeri ve önemini açıklar.
2. Danışmada verilen hizmetleri sıralar.
3. Konuk karşılama yöntemlerini açıklar.
4. Konuk taleplerini alma ilkelerini açıklar.
5. Konukları talepleri doğrultusunda yönlendirme işlemlerini açıklar.
6. Bagaj görevlisinin (Bellboy) özelliklerini açıklar.
7. Bagaj görevlisinin (Bellboy) görevlerini açıklar.
8. Konuk bagaj işlemleri kurallarını açıklar.

→ **Kazanım 4:** Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon hizmetlerini yürütür.

→ **Modül Adı:** Telefon Hizmetleri

→ **Bilgi:**

1. Santralin tanımını açıklar.
2. Santralin tesisteki yeri ve önemi açıklar.
3. Santral memurunun (Santrallisi) görevlerini sıralar.
4. Santral memurunun özelliklerini sıralar.
5. Gelen telefonları cevaplandırma kurallarını açıklar.

6. Telefonla ararken uyulması gereken kuralları açıklar.
7. Telefon görüşmelerini transfer etme işlemlerini açıklar.
8. Telefon fişi doldurma ilkelerini açıklar.
9. Telefonla uyandırma hizmeti ilkelerini açıklar.
10. Mesaj kavramını tanımlar.
11. Mesajın almanın önemini açıklar.
12. Mesaj doldurma tekniğini açıklar.
13. Gelen mesajları iletme yöntemlerini açıklar.

KAT HİZMETLERİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda kat hizmetleri uygulamaları ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılmasını amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetlerinde iş organizasyonunu yapar.

→ **Modül Adı:** Kat Hizmetleri Organizasyonu

→ **Bilgi:**

1. Kat hizmetleri bölümünü açıklar.
2. Kat hizmetleri bölümünün yeri ve önemini açıklar
3. Kat hizmetleri bölümünün organizasyon yapısını açıklar
4. Kat hizmetlerinin diğer bölümlerle olan işbirliğini açıklar
5. Kat hizmetleri personelinin genel özelliklerini açıklar
6. Kat hizmetleri personelinin görevlerini açıklar
7. Yönetmelikle ilgili toplantı düzenleme ile ilgili işlemleri açıklar.
8. Takımının moral ve motivasyonunu ile ilgili işlemleri açıklar.
9. Personelin işe geliş ve gidişi ile ilgili kontrolleri yaparak kayıt altına işlemlerini açıklar.
10. Vardiyadaki personele göre haftalık görev dağılımı çizelgesi hazırlama işlemlerini açıklar.
11. Personelin performansına yönelik çalışma raporu hazırlama işlemlerini açıklar.
12. İş akışı içerisinde personelin çalışma performansını denetleme işlemlerini açıklar.
13. İşe alım sürecinde personel adayları ile görüşme yaparak, personelin değerlendirmesini ilgili departmana bildirme işlemlerini açıklar.
14. Personelle ilgili haftalık ve yıllık izin planlama işlemlerini açıklar.
15. Astarlarının bilgi panolarını güncelleyip güncellemediğini denetler ve gerekli ilavelerle ilgili işlemleri açıklar
16. İş planının önemini açıklar
17. Kat hizmetleri bölümünde yürütülen işleri sıralar
18. İşlerin periyotları ve özelliklerini açıklar
19. İş programının önemini açıklar
20. Günlük ve haftalık iş programı hazırlamayı açıklar.
21. Aylık ve sezonluk çalışma programını açıklar.
22. Bölümü ile ilgili iş yeri çalışma kurallarına açıklar.
23. Yıllık envanter sayımına göre malzeme ihtiyacını belirleyerek sipariş talebini açıklar.
24. Kat hizmetleri bölümünde kullanılan araçları sıralar
25. Kat hizmetleri bölümünde kullanılan gereçleri sıralar
26. Malzeme ihtiyaçlarını açıklar
27. Birimlere malzeme dağıtımını açıklar
28. Aylık ve yıllık envanter sayımı yaparak zayı raporunu oluşturur işlemlerini açıklar.

→ **Kazanım 2:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yüzey temizliği yapar.

→ **Modül Adı:** Yüzey Temizliği

→ **Bilgi:**

29. Yüzey özelliklerini açıklar.
30. Yüzey çeşitlerini açıklar.
31. Yüzey temizliğinin önemini açıklar.
32. Yüzey özelliğine uygun araç ve gereçleri listeler.
33. Yüzeylerdeki kir özelliklerini açıklar.
34. Çalışacağı yüzeye uygun temizleme tekniklerini açıklar.
35. Çalışacağı yüzeyi ergonomi kurallarına göre temizleme ilkelerini açıklar.

→ **Kazanım 3:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak zemin temizliği yapar.

→ **Modül Adı:** Zemin Temizliği

→ **Bilgi:**

1. Zemin özelliklerini açıklar.
2. Zemin çeşitlerini açıklar.
3. Zemin temizliğinin önemini açıklar.
4. Zemin özelliğine göre kullanılan temizlik malzemelerini listeler.
5. Zemin özelliğine göre kullanılan temizlik malzemelerini kullanırken dikkat edilecek ilkeleri açıklar.
6. Zemini özelliğine uygun şekilde temizlemeyi açıklar.
7. Tekniğine uygun zemin temizliğini yapmanın önemini açıklar.

→ **Kazanım 4:** Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak konuk hizmetlerini yürütür.

→ **Modül Adı:** Konuk Hizmetleri

→ **Bilgi:**

1. Kayıp eşyayı tanımlar.
2. Bulunmuş eşyayı tanımlar.
3. Kayıp/bulunmuş eşya form ve çizelgeleri açıklar.
4. Kayıp eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.
5. Bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.
6. Konuk tarafından verilen hediyelere ilişkin formu düzenlemeyi açıklar.
7. Özel durumu olan konukları açıklar.
8. Özel durumu olan konuk çeşitlerini açıklar.
9. Özel durumu olan konuklara yapılan işlemleri açıklar.
10. İlgili birimlerle iletişim kurmanın önemini açıklar.

SEYAHAT ACENTECİLİĞİ HİZMETLERİ

Bu derste öğrenciyeye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda seyahat acenteciliğihizmetleri ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Ulusal standartlara uygun olarak seyahat acenteciliği işletmelerinin yapısını açıklar.

→ **Modül Adı:** Seyahat Acenteciliği

→ **Bilgi:**

1. Seyahat acentelerini açıklar
2. Seyahat acentelerinin tarihi gelişimini açıklar
3. Seyahat acentelerinin sınıflandırır
4. Seyahat acentelerinin organizasyon yapısını açıklar
5. Seyahat acentelerinin bölümlerini açıklar
6. Seyahat acentelerinin bölümler arası işbirliğini açıklar
7. Seyahat acentesinde çalışan personelin özelliklerini açıklar
8. Seyahat acentelerinde çalışan personelin görevlerini açıklar
9. Seyahat acenteleri ile ilgili kavramları açıklar
10. Voucher çeşitlerini açıklar
11. Tur operatörünü açıklar
12. Seyahat acenteleri ile tur operatörünü karşılaştırılmasını listeler
13. Hizmet satın aldığı işletmeleri açıklar
14. Seyahat acentelerininbakanlıklarla olan ilişkilerini açıklar
15. Seyahat acentelerinin meslek kuruluşlarıyla ilişkilerini açıklar
16. Seyahat acentelerininuluslararası kuruluşlarla olan ilişkilerini açıklar

→ **Kazanım 2:** Ulusal standartlara, işletme prosedürü ve ilgili mevzuatlara uygun olarak paket tur hazırlar.

→ **Modül Adı:** Paket Tur Üretimi

→ **Bilgi:**

17. Tur operatörünü açıklar.
18. Paket turu açıklar.
19. Paket turda kullanılan kısaltmaları açıklar.
20. Paket turları sınıflandırır.
21. Paket turun işletmelere olan etkisini açıklar.
22. Paket turun tüketicilereolan etkisini açıklar.
23. Paket tur üretim aşamalarını açıklar.
24. Paket tur sözleşmesini açıklar.
25. Paket tur sözleşmesi hazırlama ilkelerini açıklar.
26. Tur operatörü-konaklama işletmeleri ile ilişkilerini açıklar.
27. Tur operatörünün işletmelerle yaptığı sözleşmeleri açıklar.
28. Paket tur fiyatlandırma ilkelerini açıklar.
29. Paket tur fiyatı hesaplama ilkelerini açıklar.
30. Paket tur broşüründe bulunması gereken özellikleri açıklar.
31. Paket tur satış yöntemlerini açıklar.

→ **Kazanım 3:** İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak acente operasyonlarını gerçekleştirir.

→ **Modül Adı:** Transfer Operasyonu

→ **Bilgi:**

1. Transferi açıklar
2. Transferde kullanılan terimleri açıklar
3. Transferde kullanılan belgeleri sıralar
4. Satılan paket turun operasyon öncesi ön hazırlıklarını açıklar
5. Geliş transferini açıklar
6. Dönüş transferini açıklar
7. Ara transferini açıklar

GENEL TURİZM DERSİ

Bu derste öğrenciyeye; genel turizm ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Ulusal ve uluslararası literatüre göre turizm kavramını açıklar.

→ **Modül Adı:** Turizm Hareketleri

→ **Bilgi:**

1. Turizm kavramını açıklar.
2. Turizmin önemini açıklar.
3. Turizmin tarihsel gelişimini açıklar.
4. Turizm çeşitlerini sıralar.
5. Katılanların geldiği yere göre turizm çeşitlerini açıklar.
6. Katılan kişi sayısına göre turizm çeşitlerini açıklar.
7. Katılanların yaşına göre turizm çeşitlerini açıklar.
8. Katılanların sosyo-ekonomik gücüne göre turizm çeşitlerini açıklar.
9. Katılanların amacına göre turizm çeşitlerini açıklar.
10. Turist kavramını açıklar.
11. Turist çeşitlerini sıralar.
12. İnsanları turistik hareketlere yönelten sebepleri sıralar.
13. Turizmin ekonomiye etkilerini sıralar.
14. Turizmin ödemeler dengesine olan etkisini açıklar.
15. Turizmin gelir yaratma etkisini açıklar.
16. Turizmin alt ve üst yapı yatırımlarına olan etkisini açıklar.
17. Turizmin istihdam yaratıcı etkisini açıklar.
18. Turizmin diğer sektörlere etkisini açıklar.
19. Turizmin Türkiye ekonomisine etkisini açıklar.
20. Turizmin dünya ekonomisine etkisini açıklar.
21. Turizmin işlevlerini sıralar.
22. Turizmin sosyal işlevini açıklar.
23. Turizmin politik işlevini açıklar.
24. Turizmin sağlık işlevini açıklar.
25. Turizmin kültürel işlevini açıklar.
26. Turizmin finansal işlevini açıklar.

→ **Kazanım 2:** Ulusal ve uluslararası standartlara uygun turizm işletmelerini açıklar.

→ **Modül Adı:** Turizm İşletmeleri

→ **Bilgi:**

1. Turizm endüstrisinin tanımını açıklar.
2. Turizm endüstrisinin diğer endüstrilerden farkını açıklar.
3. Turizm endüstrisinde yer alan işletmeleri sıralar.
4. Tur operatörlerini açıklar.
5. Seyahat acentelerini açıklar.
6. Konaklama işletmelerinin çeşitlerini sıralar.
7. Konaklama işletmelerinin özelliklerini açıklar.
8. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısını açıklar.
9. Turizm endüstrisinde yer alan Ulaştırma İşletmelerini sıralar.
10. Hava yolu işletmeciliği çeşitlerini açıklar.
11. Karayolu İşletmeciliği çeşitlerini açıklar.
12. Denizyolu (su yolu) işletmeciliği çeşitlerini açıklar.
13. Demiryolu İşletmeciliği çeşitlerini açıklar.
14. Yiyecek-İçecek İşletmeleri çeşitlerini açıklar.
15. Rekreasyon (eğlence-dinlenme) İşletmeleri çeşitlerini açıklar.
16. Hediyelik eşya satan İşletmeler çeşitlerini açıklar.
17. Pasaport işlem bilgilerini açıklar.
18. Vize formalitelerini açıklar.
19. Gümrük formalitelerini açıklar.
20. Diğer sınır formalitelerini açıklar.

MESLEKİ YABANCI DİL DERSİ (KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ)

Bu derste öğrenciye; mesleğinde kullandığı teknik terimlerin yabancı dildeki karşılığını tanıması, okuması ve yazması ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

→ **Kazanım 1:** Yabancı dilde seyahat hizmetlerini açıklar.

→ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Seyahat Hizmetleri

→ **Bilgi:**

1. Yabancı dilde hazırlanmış olan konaklama ile ilgili broşürlerdeki terimleri açıklar.
2. Yabancı dilde ülkelerin para birimlerini listelerini açıklar.
3. Ülkeleri yabancı dilde sıralar.
4. Ülkemizde popüler olan otellerin neden popüler olduğunu yabancı dilde sıralar.
5. Yabancı dilde verilen bir broşürdeki otelin özelliklerine bakarak otelin olumlu ve olumsuz yönlerini sıralar.
6. Otel tanımına yönelik yabancı dilde broşür hazırlama aşamalarını sıralar.
7. Müşterilere yabancı dilde oteli açıklar.
8. Havalimanında verilen hizmetleri yabancı dilde açıklar.
9. Havalimanında müşterileri yabancı dilde karşılamayı açıklar.
10. Yabancı dilde havalimanında karşılaşılabilecek sorunları sıralar.
11. Havalimanında karşılaşılan sorunları yabancı dilde sıralar.
12. Bagaj kayıp formunu yabancı dilde açıklar
13. Yabancı dilde hazırlanmış olan transfer bilgi formunu açıklar.
14. Yabancı dilde havalimanından otele ve otelden havalimanına transfer işlemlerini açıklar.

15. Tur çeşitlerini yabancı dilde listeler.
16. Yabancı dilde gitmek istediği tur çeşidi ve nedenlerini sıralar.
17. Yabancı dilde tatil planlarını açıklar.
18. Yabancı dilde tatil planları açıklar.
19. Ülkemizde gezdiği yerleri yabancı dilde açıklar.
20. Yabancı dilde tur programlarını açıklar.
21. Şehre veya yerel bölgelere yönelik üç günlük tur programları açıklar.
22. Ülkemize gelen yabancıların yapması ya da gezmesi gereken yerleri yabancı dilde açıklar

→ **Kazanım 2:** Yabancı dilde konaklama hizmetlerini açıklar.

→ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Konaklama Hizmetleri

→ **Bilgi;**

1. Müşteriyi otele kayıt etmek için gerekli yabancı dil diyaloglarını açıklar.
2. Yabancı dilde müşteriyi otele kaydetme işlemini açıklar.
3. Ön büro görevlisinin sorumluluklarını yabancı dilde açıklar.
4. Müşterilerle görüşmelerinde resmi iletişim kurallarını sıralar.
5. Yabancı dilde oda tiplerini sıralar.
6. Yabancı dilde oda tiplerinin özelliklerini açıklar.
7. Yabancı dilde yemek kartı, otopark fişi, konaklama belgesi açıklar.
8. Kayıt ve ön büro ile ilgili yabancı dildeki kısaltmaları sıralar.
9. Yabancı dilde otel olanaklarını listeler.
10. Otelin konum ile ilgili bilgilerini yabancı dilde açıklar.
11. Otelin oda olanaklarını yabancı dilde açıklar.
12. Otelin boş zaman aktivitelerini yabancı dilde açıklar.
13. Otelin iş toplantıları ile ilgili olanaklarını yabancı dilde açıklar.
14. Yabancı dilde yazılmış otellerin olanaklarına bakarak müşterinin amacına hizmet eden en uygun oteli listeler.
15. Hayali bir otel düşünüp ona uygun yabancı dilde tanıtıcı poster hazırla işlemlerini açıklar.
16. Yabancı dilde otel oda hizmetlerini açıklar.
17. Yabancı dilde oda ekipmanlarını sıralar.
18. Farklı oda türlerinin özelliklerini yabancı dilde açıklar.
19. Oda mobilyalarını yabancı dilde açıklar.
20. Oda araç gereçlerini yabancı dilde sıralar.
21. İyi bir odada bulunması gereken özellikleri yabancı dilde sıralar.
22. Oda temizlik ve bakımında kullanılan araç gereçleri yabancı dilde sıralar.
23. Oda temizlik ve bakımında kullanılan araç gereçlerin özelliklerini yabancı dilde açıklar.
24. Oda temizlik ve bakımında yapılacak görevleri yabancı dilde sıralar.
25. Oda hizmetleri ile ilgili yabancı dilde sorulan sorulara verilecek yanıtları açıklar.
26. Yabancı dilde hazırlanan oda temizlik kontrol listesini doldurma işlemlerini açıklar