



T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM

# EĞLENCE HİZMETLERİ ALANI

ÇERÇEVE ÖĞRETİM PROGRAMI  
(BİLİŞSEL SÜREÇLER VE KRİTİK ADIMLAR)

ANKARA, 2020



## 2019-2020 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI İKİNCİ DÖNEM EĞLENCE 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.

### ANİMASYON HİZMETLERİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak animasyon hizmetleri için hazırlık yapma ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

◆ **Kazanım 1** : Literatürdeki animasyon tanımına göre konaklama tesisi özelliklerine uygun animasyon departmanı organizasyonunu açıklar.

◆ **Modül Adı:** Animasyon Hizmetlerine Giriş

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Animasyon kavramını açıklar.
2. Animasyonun tarihsel gelişimini açıklar.
3. Animasyonun turizmdeki yeri ve önemini açıklar.
4. Animasyonun işlevlerini açıklar.
5. Eğlence hizmetleri departmanını açıklar.
6. Eğlence hizmetleri departmanında çalışan personelin görev ve sorumluluklarını açıklar.
7. Animatörün niteliklerini açıklar,
8. Animasyon aktivitelerine katılım nedenlerini açıklar.
9. Animasyon organizasyonunda dikkat edilecek noktaları açıklar,
10. Konaklama tesislerindeki animasyon uygulamalarını açıklar,
11. Konaklama tesisleri dışındaki animasyon uygulama alanlarını açıklar.

◆ **Kazanım 2:** Konaklama tesislerinin özelliklerine göre animasyon aktivite çeşitleri ile programlarını açıklar.

◆ **Modül Adı:** Animasyon Uygulamalarına Hazırlık

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Oyun aktivitelerini açıklar.
2. Sahne aktivitelerini açıklar.
3. Özel organizasyon aktivitelerini açıklar.
4. Spor aktivitelerini açıklar.
5. Gençlik kulübünü açıklar.
6. Gençlik kulübünün özelliklerini açıklar.
7. Gençlik kulübü aktivitelerini açıklar.
8. Animasyon aktivite programını açıklar.
9. Animasyon aktivite program türlerini açıklar.
10. Animasyon aktivite programı özelliklerini açıklar.
11. Animasyon aktivite planını açıklar.

◆ **Kazanım 3:** Konaklama tesislerinde bulunan çocuk kulübünün özelliklerini ve aktivite çeşitlerini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Çocuk Kulübü Uygulamaları

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Çocuk kulübünü açıklar,
2. Çocuk kulübü alanının özelliklerini açıklar,
3. Çocuk kulübünde kullanılan malzemeleri açıklar,
4. Çocuk kulübü programını açıklar,
5. Çocuk kulübünün sağladığı imkânları açıklar,
6. Çocuk kulübünün aileye sağladığı imkânları açıklar.
7. Çocuk kulübü oyun aktivitelerini açıklar,
8. Çocuk kulübü sahne aktivitelerini açıklar,
9. Çocuk kulübü özel organizasyon aktivitelerini açıklar,
10. Çocuk kulübü spor aktivitelerini açıklar.

◆ **Kazanım 4:** Aktivite türüne göre çalışma alanı özelliklerini ve bu alanda alınması gereken sağlık ve güvenlik önlemlerini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Çalışma Alanı Hazırlama

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Çalışma alanını açıklar.

2. Çalışma alanı çeşitlerini ve özelliklerini açıklar.
3. Çalışma alanında bulunan malzemeleri listeler.
4. Çalışma alanını düzenlemeyi açıklar.
5. Güvenlik önleminin önemini açıklar.
6. Çalışma alanında kullanılan uyarıcı levhaları açıklar.
7. Çalışma alanına uygun olarak alınması gereken güvenlik önlemlerini açıklar

◆ **Kazanım 5:** Konaklama tesisinin özelliğine göre animasyon masasını, kullanılan malzemeleri ve formları açıklayarak malzemeye uygun form düzenler.

◆ **Modül Adı:** Animasyon Masası

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Animasyon masasını açıklar.
2. Animasyon masasında bulunan malzemeleri açıklar.
3. Animasyon masası personelinin özellikleri ve görevlerini açıklar.
4. Animasyon masasının kullanımını açıklar.
5. Animasyon masasında kullanılan formları açıklar

◆ **Kazanım 6:** Hijyen kurallarını ve kıyafetin işe uygunluğunu dikkate alarak iş öncesi kişisel hazırlığını yapar.

◆ **Modül Adı:** Kişisel Hijyen

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **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.

## GENEL TURİZM DERSİ

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

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

◆ **Modül Adı:** Turizm Hareketler

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

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

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

◆ **Modül Adı:** Turizm İşletmeleri

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Turizm endüstrisinin tanımını açıklar
2. Turizm endüstrisinin diğer endüstrilerden farkını açıklar
3. Tur operatörlerini açıklar
4. Seyahat acentelerini açıklar

5. Konaklama işletmelerinin çeşitlerini sıralar
6. Konaklama işletmelerinin özelliklerini açıklar
7. Hava yolu işletmeciliği çeşitlerini açıklar
8. Karayolu İşletmeciliği çeşitlerini açıklar
9. Denizyolu ( su yolu) işletmeciliği çeşitlerini açıklar
10. Demiryolu İşletmeciliği çeşitlerini açıklar
11. Yiyecek-İçecek İşletmeleri çeşitlerini açıklar
12. Rekreasyon ( eğlence-dinlenme ) İşletmeleri çeşitlerini açıklar
13. Hediyelik eşya satan İşletmeler çeşitlerini açıklar
14. Pasaport işlem bilgilerini açıklar
15. Vize formalitelerini açıklar
16. Gümrük formalitelerini açıklar
17. Diğer sınır formalitelerini açıklar

## 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 Teknikler

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **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:** Konuk tiplerini ve davranışlarını tanımlayarak nezaket ve görgü kurallarına ve işletme prosedürüne uygun olarak konukların sorunlarına çözüm bulur.

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

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Konuk tiplerinin karakteristik özelliklerini sıralar
2. Konuk özelliklerine göre davranış şekillerini açıklar
3. Konuğun konaklama tesisinden beklentilerini açıklar
4. Konuk memnuniyetini açıklar
5. Konuk memnuniyetinde personelden beklenen davranışları açıklar
6. Konuk memnuniyetinde tesis yönetiminden beklenen davranışları açıklar
7. Hizmet hatalarından kaynaklanan şikâyetleri açıklar
8. Hizmet hatalarından kaynaklanan şikâyetlerin giderilme yöntemlerini sıralar
9. Yönetimden kaynaklanan şikâyetleri açıklar
10. Yönetimden kaynaklanan şikâyetleri giderilme yöntemlerini sıralar
11. Dış etkenlerden kaynaklanan şikâyetleri açıklar
12. 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

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

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

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Protokol kavramını açıklar
2. Protokol kurallarını açıklar



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

## TURİZM PSİKOLOJİSİ DERSİ

Bu derste öğrenciye; turizm psikolojisini anlama ile ilgili bilgilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

◆ **Kazanım 1:** Literatüre uygun olarak insan davranışını ve sosyal psikolojiyi açıklar.

◆ **Modül Adı: Genel Psikoloji**

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Psikolojinin tanımını açıklar
2. Psikolojinin amacını açıklar.
3. İnsan davranışının temelini oluşturan zihinsel süreçleri sıralar.
4. Kişilik kavramını açıklar
5. Stresi açıklar
6. Strese yol açan sebepleri listeler.
7. Sosyal psikolojiyi açıklar.
8. Sosyal etkinin önemini açıklar.
9. Liderlik kavramını açıklar

◆ **Kazanım 2:** Psikolojik kuramlara uygun olarak turist psikolojisini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Turizm ve İnsan Psikolojisi

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Turizmde isteğin oluşmasını açıklar
2. Maslowun'un gereksinim kuramını sıralar.
3. Gezi güdülerini oluşturan nedenleri sıralar
4. Turistlerin davranış biçimlerini açıklar

5. Turistik ortamı açıklar.
6. Turistik ortamı oluşturan unsurları sıralar.
7. Turistik deneyimi açıklar.
8. Turistik deneyimin temel özelliklerini sıralar
9. Turistler arası ilişki biçimlerini açıklar.
10. Turist kümelerinin yapısını sıralar.
11. Turist kümelerindeki çatışma çeşitlerini sıralar.
12. Turist ile yerel halk arasındaki ilişki biçimini açıklar.
13. Turist ile yerel halk arasındaki ilişkiyi etkileyen unsurları sıralar.
14. Turist ile görevliler arasındaki ilişkiyi açıklar.
15. Turist ile görevli ilişkilerini etkileyen unsurları sıralar.

## MESLEKİ YABANCI DİL DERSİ (EĞLENCE HİZMETLERİ)

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

◆ **Kazanım 1:** Yabancı dilde farklı kültürleri açıklar.

◆ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Farklı Kültürler

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Kültür kavramını açıklar.
2. Ülkemizin kültürel ve turistik merkezlerini listeler.
3. Ülkemizin kültürel ve turistik merkezlerinin özelliklerini açıklar.
4. Ülkemize ait yöresel müzik kültürünü açıklar.
5. Ülkemize ait yöresel yemek kültürünü açıklar.
6. Ülkemize ait yöresel halk oyunlarını açıklar.
7. Farklı kültürlerin genel özelliklerini açıklar.
8. Farklı kültürlerin Kültürel ve turistik merkezlerinin özelliklerini listeler.
9. Farklı kültürlere Kültürel ve turistik merkezlerinin özelliklerini açıklar.
10. Farklı kültürlere ait yöresel müzik kültürünü açıklar.
11. Farklı kültürlere ait yöresel yemek kültürünü açıklar.
12. Farklı kültürlere ait yöresel halk oyunlarını açıklar.

◆ **Kazanım 2:** Yabancı dilde sahne gösterilerini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Sahne Gösterileri

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Yüz boyamada kullanılan malzemeleri listeler.
2. Yüz boyamada kullanılan malzemeleri açıklar
3. Yüz boyamada kullanılan figürleri sıralar
4. Yüz boyamada kullanılan figürleri açıklar.
5. Makyaj yapmada kullanılan malzemelerin özellikleri açıklar.
6. Makyaj yapma yöntemlerini açıklar
7. Yüz ifadelerini yansıtan makyaj tekniklerini açıklar.
8. Yabancı dilde sahne gösterisi öncesinde yapılan işlemleri açıklar.
9. Yabancı dilde sahne gösterisi sırasında yapılan işlemleri açıklar.
10. Yabancı dilde sahne gösterisi sonrasında yapılan işlemleri açıklar.
11. Yabancı dilde Türk müzik türlerinin temsil eden sanatçılara örnek verir.
12. Yabancı dilde Türk müzik türlerinde kullanılan enstrümanlara örnek verir.
13. Yabancı dilde yabancı müzik türlerinde kullanılan enstrümanlara örnek verir.
14. Yabancı dilde ülkelerin geleneksel kıyafetlerini sıralar.
15. Yabancı dilde ülkemizin yöresel kıyafetlerini listeler.
16. Yabancı dilde ülkemizin yöresel kıyafetlerini açıklar.

◆ **Kazanım 3:** Yabancı dilde dans gösterilerini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Dans Gösterileri

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Yabancı dilde Latin dans çeşitlerini açıklar.
2. Yabancı dilde Latin dans çeşitlerinin yapıldığı ülkeleri listeler
3. Yabancı dilde klasik dans çeşitlerini açıklar.
4. Yabancı dilde dansların temel adımlarını açıklar.
5. Yabancı dilde Türk halk danslarını açıklar
6. Yabancı dilde Türk halk dans çeşitlerini bölgelerine göre sıralar.
7. Yabancı dilde iyi bir dansçı olmak için gereken özellikleri açıklar.

◆ **Kazanım 4:** Yabancı dilde spor aktivitelerini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Spor Aktiviteleri

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Yabancı dilde spor çeşitlerini açıklar.
2. Yabancı dilde spor çeşitlerinin yapıldığı alanlara göre sınıflandırır.
3. Yabancı dilde spor ile ilgili terimleri açıklar.
4. Yabancı dile ilkyardım çantasında bulunan malzemeleri listeler.

5. Yabancı dilde spor yaparken oluşabilecek kazalarda yapılması gerekenleri açıklar.
6. Yabancı dilde spor yaparken kullanılan malzemeleri listeler.
7. Yabancı dilde spor yaparken dikkat edilmesi gereken kuralları açıklar.

◆ **Kazanım 5:** Yabancı dilde çocuk ve genç aktivitelerini açıklar.

◆ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Çocuk ve Genç Aktiviteleri

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Yabancı dilde çocuk aktivitelerini açıklar.
2. Yabancı dilde kulüpleri çeşitlerini açıklar.
3. Yabancı dilde çocuk kulüplerini açıklar.
4. Yabancı dilde çocuklarla iletişim kurma yollarını açıklar.
5. Yabancı dilde gösteriler için hazırlanmış olan rezervasyon formunu açıklar.
6. Yabancı dilde genç aktivitelerini açıklar.
7. Yabancı dilde genç kulüpleri çeşitlerini açıklar.
8. Yabancı dilde gençlerle iletişim kurma yollarını açıklar.
9. Yabancı dilde gösteriler için hazırlanmış olan rezervasyon formunu açıklar.

◆ **Kazanım 6:** Yabancı dilde önemli gün ve hafta kutlamalarını açıklar.

◆ **Modül Adı:** Yabancı Dilde Kutlamalar

◆ **Modülün Süresi:**

◆ **Bilgi:**

1. Yabancı dilde kutlama kavramını açıklar.
2. Yabancı dilde ülkemizde yapılan kutlamaları listeler
3. Yabancı dilde ülkemizde yapılan kutlamaları açıklar.
4. Yabancı dilde ülkemizdeki Ulusal tatilleri listeler.
5. Yabancı dilde ülkemizdeki resmi tatilleri listeler.
6. Yabancı dilde ülkemizdeki dini tatilleri listeler.
7. Yabancı dilde dünyada yapılan kutlamaları listeler
8. Yabancı dilde dünyada yapılan kutlamaları açıklar.