

# EREN ŞAHİN ERONAT MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

## OKUTULMASI PLANLANAN ALANLAR VE DALLAR

### *Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri Alanı*

Müşteri Temsilciliği Dalı

*Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı*

Ön Büro Dalı

*Pazarlama ve Perakende Alanı*

Satış Elemanlığı Dalı

*Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı*

Mutfak Dalı

Servis Dalı

## Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri Alanı

### ALANIN TANIMI

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı altında yer alan dalların yeterliklerini kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen alandır.

### ALANIN AMACI

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı altında yer alan mesleklerde, sektörün ihtiyaçları, teknolojik ve toplumsal gelişmeler doğrultusunda gerekli olan mesleki yeterlikleri kazanmış nitelikli meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

## DAL PROGRAMLARI, TANIMLARI VE AMAÇLARI

### 1. HALKLA İLİŞKİLER

Tanımı: Halkla ilişkiler elemanının sahip olduğu, kurum ve kuruluşlarda; kurumu tanıtmaya, kurumun çalışmaları ve kurum hakkında çevrede olumlu izlenimler oluşturabilecek ilişkileri kurma ve bu amaçla gerekli faaliyetleri planlama, geliştirme ve yürütme yeterliklerini kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır. Amacı: Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında Halkla ilişkiler mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### 2.MÜŞTERİ TEMSİLCİLİĞİ

Tanımı: Müşteri temsilciliği elemanının sahip olduğu, şirketleri müşterilere, müşterileri şirketlere tanıtan, müşterilerle olumlu ilişkiler geliştirilmesini sağlamak için gerekli çalışmaları yürütme yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır. Amacı: Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında Müşteri Temsilciliği mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### 3.KAMUOYU ARAŞTIRMACILIĞI

Tanımı: Kamuoyu Araştırmacısının sahip olduğu, sosyal ve ekonomik konularla, müşterilerden gelen talep doğrultusunda bilimsel araştırma yöntem ve tekniklerini kullanarak sonuca ulaşılmasını sağlama yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır. Amacı: Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında Kamuoyu Araştırmacılığı mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### 4. ORGANİZASYON SORUMLUSU

Tanımı: Organizasyon sorumlusunun sahip olduğu, organizasyon düzenleme sürecini takip etme, temel düzeyde proje geliştirme, mekân düzenleme ve süsleme, yardımcı hizmetleri temin etme yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır. Amacı: Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında organizasyon sorumlusu mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

## 5. FUAR ORGANİZASYONU

Tanımı: Fuar organizasyon sorumlusunun sahip olduğu, fuar organizasyonu düzenlemek için temel düzeyde araştırma yapma, proje geliştirme, bölgesel özelliklere yönelik olarak çeşitli fuar organizasyonlarında yürütülen faaliyetleri yerine getirme, yardımcı hizmetleri temin etme yeterlikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır. Amacı: Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında fuar organizasyon sorumlusu mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### GİRİŞ KOŞULLARI

Öğrencilerin sağlık durumu, Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı altında yer alan mesleklerin gerektirdiği işleri yapmaya uygun olmalıdır.

### İSTİHDAM ALANLARI

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanından mezun olan öğrenciler, seçtikleri dal/meslekte kazandıkları yeterlikler doğrultusunda;

1. Halkla ilişkiler ve tanıtım ajanslarında,
2. Şirketlerin halkla ilişkiler, kurumsal iletişim, tanıtım bölümlerinde,
3. Görsel ve işitsel medya kuruluşlarında,
4. Medya takip ajanslarında,
5. Kamuoyu ve pazar araştırma şirketlerinde,
6. Reklâm ajanslarında,
7. Haber ajanslarında,
8. Çağrı merkezlerinde,
9. Şirketlerin müşteri ilişkileri birimlerinde,
10. Organizasyon ve fuar şirketlerinde,
11. Turizm şirketlerinde,
12. Ticaret odalarında vb. yerlerde çalışabilirler.

### EĞİTİM-ÖĞRETİM ORTAMLARI V EDONANIMLARI

1. Program, mesleki ve teknik eğitim alanında diplomaya götüren ortaöğretim kurumları ile belgeve sertifika programlarının uygulandığı her tür ve derecedeki örgün ve yaygın mesleki ve teknik eğitim-öğretim kurumlarında uygulanmaktadır.
2. Programın uygulanabilmesi için Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı standart donanımları ve mesleklerin gerektirdiği ekipmanlar sağlanmalıdır.

### EĞİTİMCİLER

1. Programın uygulanmasında Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında eğitim almış ve tercihen sektör deneyimi olan alan öğretmenleri görev almalıdır.
2. Programın uygulanmasında gerektiğinde Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanında sektör deneyimi olan usta öğretici, teknisyen ve meslek elamanlarından yararlanılabilir.

### ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Millî Eğitim Bakanlığı Orta Öğretim Kurumları Sınıf Geçme ve Sınav Yönetmeliği'ne göre çeşitli ölçme araçları kullanılarak öğrencilerin değerlendirilmesi esastır. Buna göre;

1. Dersin altındaki modüllerin işlenişi sırasında kazandığı (bilgi, beceri ve tavırlar) yeterlikler,
2. Okulda, işletmede ve kendi kendilerine yaptıkları tüm öğrenim faaliyetleri değerlendirilerek öğrencilerin dersteki başarısı belirlenir.

### YATAY VE DİKEY GEÇİŞLER

Program; geniş tabanlı ve modüler yapıda düzenlendiğinden, Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği çerçevesinde yatay ve dikey geçişlere olanak sağlanır.

1. Alan/dalda sertifika, belge ve diplomaya götüren tüm programlar ve dallar arasında geçiş yapılabilir.
2. Diploma almaya hak kazanan öğrenci, Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanının devamı niteliğindeki programların veya bu alana en yakın programların uygulandığı meslek yüksekokuluna sınavsız geçiş yapabilir ya da sınav sonuçlarına göre diğer yüksek öğrenim kurumlarını tercih edebilir.

## **BELGELENDİRME**

1. Mezun olan öğrenciye alanda/dalda diploma verilir.
2. Öğrencinin seçtiği dal ile ilgili aldığı tüm dersler ve modüller diploma ekinde belirtilir.
3. Öğrenciye, programdan ayrıldığında veya mezun olduğunda, kazandığı yeterlikleri gösteren ve yaygın mesleki ve teknik eğitim programı ile aynı yeterlikleri kazanan kişilere eş değer belge verilir.
4. Öğrencinin kazandığı mesleki yeterlikler sertifikaya yönelik belgelendirmelerde değerlendirilir.

## **EĞİTİM SÜRESİ**

1. Alan programının toplam eğitim süresi, 9. sınıftan sonra 3 öğretim yılı olarak planlanmıştır.
2. Eğitim süresinin okul, işletme ve bireysel öğrenme için ayrılmış dağılımı, Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı haftalık ders çizelgesi, dersler ve modüller ile ilgili açıklamalarda belirtildiği gibi uygulanır.

## **ÖĞRETİM YÖNTEM VE TEKNİKLERİ**

Modüler öğretime yönelik ağırlıklı olarak bireysel öğrenmeyi destekleyici yöntem ve teknikler uygulanır.

1. Öğretmenler öğrencilere rehberlik eder.
2. Öğrenciler kendi kendilerine öğrenmeye teşvik edilir.
3. Öğrencilerin aktif olması sağlanır.
4. Öğrenciler araştırmaya yönlendirilir.
5. Öğrenciler kendi kendilerini değerlendirebilir.
6. Öğrencilere yeterlik kazandırmaya yönelik yöntem ve teknikler uygulanır.

## **İŞ BİRLİĞİ YAPILACAK KURUM VE KURULUŞLAR**

Öğrenciler, programın gerektirdiği öğretim faaliyetleri, istihdam olanakları ve planlama konularında çevredeki üniversiteler, sivil toplum örgütleri, medya kuruluşları, halkla ilişkiler şirketleri, kamuoyu ve piyasa araştırma şirketleri, medya takip şirketleri, reklam ajansları, şirketlerin halkla ilişkiler birimleri, organizasyon şirketleri, fuarcılık sektöründe hizmet veren kurum ve kuruluşlar, turizm şirketleri, ticaret odaları, şirketlerin müşteri ilişkileri departmanları ve meslek elemanları ile işbirliği yapılarak yönlendirilir.

## **ÖĞRENCİ KAZANIMLARI**

Programın sonunda seçtiği dala/mesleğe yönelik olarak öğrenci;

1. Tüm alanlardaki ortak temel, bilgi ve becerileri kazanabilecektir.
2. Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanının temel yeterliklerine sahip olabilecektir.
3. Dalın gerektirdiği işleri yapabilecektir.
4. Dalın gerektirdiği özel mesleki yeterlikleri kazanabilecektir.

## **EĞİTİM-ÖĞRETİM FAALİYETLERİ**

Halkla İlişkiler ve Organizasyon Hizmetleri alanı haftalık ders çizelgesinde yer alan dersler ve bu derslerin altındaki modüllerin içeriğindeki eğitim öğretim uygulamaları yapılır.

## **KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜ**

Günümüzde turizm olayının ekonomik, sosyal ve toplumsal açıdan kazandığı önem, her geçen gün artmaktadır. Turizm sektörü, küresel düzeyde hızla değişen pazar ve rekabet koşulları nedeniyle sürekli ve dinamik bir gelişim içindedir. Rekabet koşulları altında, uygun nitelikli meslek elemanı ihtiyacını karşılayacak eğitim politikalarının geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bu hedefler doğrultusunda turizm sektörü konaklama hizmet alanı ülkelerin özel ilgisini çekmekte ve bu sektör için devletler olarak özel planlamalar yapılmaktadır. Ülkeler bu sektörün korunması ve rekabet gücünün geliştirilmesi için özel politikalar uygulamaktadır.

Turizm sektöründe ara elemana ve orta kademe yöneticisine ciddi şekilde ihtiyaç olduğu belirtilmektedir. Ayrıca konaklama hizmetlerine ve seyahat acenteciliği hizmetlerine yönelik, reklâm ve sigorta, oto kiralama, konaklama destek, satış ve satış sonrası hizmetlere paralel hizmetler de düşünüldüğünde bu iş kolunun geniş boyutta dolaylı istihdama yol açtığı da bir gerçektir.

Konaklama ve seyahat hizmetlerinin MEGEP kapsamına alınması ve bu çerçevede programlarının sektör analizine dayalı olarak modüler esaslı hazırlanması, ülkemiz ekonomisi açısından çok önemli olan bu sektöre kalifiye eleman yetiştiren mesleki ve teknik eğitim sistemine yeni bir anlayış getirecektir.

İnsanların konaklama ve seyahat ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile eğitim verilen bir alan olup,

- **Ön büro (resepsiyon)**
- **Kat Hizmetleri,**
- **Rezervasyon**
- **Operasyon**

Ön büro ve Kat hizmetleri bu yıl okulumuzda açılacak olan dallardır.

#### **Ön Büro**

Tesis yönetiminin belirlediği prosedüre uygun olarak konukları karşılama, etkili ve verimli şekilde oda satışı yapma, konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenme ve ilgili raporları hazırlayabilme kabiliyetine sahip nitelikli elemanları yetiştiren daldır.

#### **Kat Hizmetleri**

Kat Hizmetleri departmanında konaklama tesisi standartlarına uygun kalitede temizlik ve düzeni, kişiye özel hizmetleri bölümü ile işlerin yapılmasını sağlayacak bilgi ve beceriye sahip olan sorumluluk sahibi nitelikli elemanları yetiştiren daldır.

#### **İstihdam Alanları**

Konaklama ve Seyahat Alanının Ön Büro ve Kat Hizmetleri dallarını bitiren öğrencilerimiz her türlü konaklama tesisinde ön büro elemanı ve kat hizmetleri elemanı olarak hizmet verebilecek yeterlilikte olup bu işletmelerde rahatlıkla istihdam edilmektedir.

Rezervasyon ve Operasyon dallarından mezun olan öğrencilerimiz TURSAB? a bağlı seyahat acentelerinde ara eleman ve orta düzey yönetici olarak istihdam edilmektedir.

#### **Eğitim ve Kariyer İmkanları**

Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alanı mezunu öğrencilerinin eğitimlerine Ön Büro ve Kat Hizmetleri dalları mezunları Turizm İşletmeciliği Operasyon ve Rezervasyon dalı mezunları ise Turizm Rehberliği, Turizm İşletmeciliği ve otobüs kaptanlığı gibi bölümlerde yüksek öğrenimine devam edebilmektedir.

Mezunlarımız çalışma hayatındaki performanslarına göre Resepsiyon Şefi, Rezervasyon Şefi, Ön Büro Şefi, Ön Büro Müdürü, olarak yapabilmektedirler. Kat Hizmetleri mezunlarımız ise Çamaşırhane Şefi, Kat Şefi ve Housekeeper olarak görev alabilirler.



#### **PAZARLAMA VE PERAKENDE ALANI**

Pazarlama, ürünün üretim öncesinden başlayıp satışı ve satış sonrası faaliyetlerini içine alan geniş kapsamlı bir işletme faaliyetidir.

Genelde tüm gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de işletmeler pazarlamaya önem vermemiş, onun yerine daha çok üretimle ilgilenmişlerdir. Ancak son zamanlarda bu durum değişmekte olup büyük işletmeler yavaş yavaş modern pazarlama tekniklerini uygulamaya başlamıştır.

Pazarlama kavramında pazarlama faaliyetleri, daha üretim yapılmadan önce başlar. Üretim öncesi başlayan pazarlama faaliyetleri üretim yapılırken ve satıştan sonra da, satış sonrası hizmetler şeklinde devam eder. Bütün işletmelerin ana hedefi kâr sağlamaktır. Bunun da gerçekleşmesi için iyi bir pazarlama ve perakende faaliyetinin olması gerekmektedir. İyi bir pazarlama ve perakende satış faaliyeti de istenen nitelikli satış elemanlarıyla gerçekleştirilmektedir.

Gelecekte ayakta kalabilecek ve faaliyetini sürdürebilecek işletmeler pazarlama ve perakende satış ağını iyi kurabilen işletmeler olacaktır. Bu da yeterli eğitim almış elemanlarla olacağından, bu alanda büyük bir istihdam oluşmaktadır. Her işletme pazarlama yapacağı için, bu alanda eğitim görmüş elemanların iş imkânı oldukça fazladır.

## ALANIN ALTINDA YER ALAN MESLEKLER

\*\*\* Satış Elemanlığı

\*\*\* Sigortacılık

\*\*\* Emlak komisyonculuğu

## SATIŞ ELEMANI

İş organizasyonu yapan, satış öncesi hazırlık yapan, müşterilerle görüşerek satış işlemlerini takip eden, satış sonrası işlemleri kontrol eden, bir sonraki güne hazırlık yapan nitelikli kişidir.

Görevleri

- \* İş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili yönetmeliklere uymak.
- \* İş organizasyonu yapmak.
- \* İşletmenin ihtiyacı olan mal ve hizmetin piyasa araştırmasını yapmak.
- \* İşletmeye alınan ürünlerin depoya teslim edilmesini sağlamak.
- \* İhtiyaçlar ve stoklar konusunda bilgi almak.
- \* Satın alınacak mal ve hizmetlerin miktarını ve kalitesini, maliyetini, teslim tarihlerini ve diğer sözleşme şartlarını araştırmak.
- \* İşletmenin depoladığı ürünlerin özelliklerini bilmek.
- \* Depoya gelen malları sayarak teslim almak.
- \* Depodan istenilen malları sayarak zamanında teslim etmek.
- \* Ürünün stok kontrolünü ve takibini yapmak.
- \* Satılacak malları türlerine göre sınıflandırmak.
- \* Ayıplı veya kullanılamaz durumdaki malları sınıflandırmak, ilgili birimlere göndermek.
- \* Satışa sunulacak malları teslim almak, kayıtlarını tutmak.
- \* Malları raflara yerleştirmek, vitrin düzenlenmesine yardımcı olmak.
- \* Müşteriyi psikolojik olarak etkilemeye çalışmak, onu satın almaya teşvik etmek.
- \* Satılan malların fatura veya fişini düzenlemek.
- \* Günlük satılan malların dökümünü yapmak ve satış cirosunu hesaplamak.
- \* Rafardaki malların durumunu kontrol etmek.
- \* Müşteri ihtiyaçlarını saptamak.
- \* Yeniliklerden müşterileri haberdar etmek.
- \* Bilgi alışverişi için diğer satış elamanları ile toplantı yapmak.
- \* Ürünü tanıtıcı materyalleri müşteriye götürmek.
- \* Müşterileri ürünü satın almaya yönlendirmek.
- \* Ürünün kullanımı ödeme şartları ve ?yatı konusunda müşteriyi bilgilendirmek.
- \* Mesleki gelişim ile ilgili faaliyetleri yürütmek.

## SİGORTACI

Mal, can ve diğer sigorta edilebilir riskleri belirleyip sigorta poliçesi üreten, hasar takip işlemleri yapabilen, sorumlu nitelikli kişidir.

Görevleri

- \* İş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili yönetmeliklere uymak.
- \* İş organizasyonu yapmak.
- \* Gelen başvuruları teslim almak.
- \* Başvuruları bilgisayara girmek.
- \* Teklif hazırlayarak müşteriye sunmak.
- \* Müşteriyle teklif konusunda karşılıklı görüşmek.
- \* Poliçeyi müşterinin isteği doğrultusunda hazırlamak.
- \* Ofiste yapılan poliçeleri incelemek.
- \* Ödemelerin yapılıp yapılmadığını kontrol etmek.
- \* Bölgeden gelen bilgilerle kendi bilgilerini karşılaştırmak.
- \* Uyuşmazlıkları bölgeye bildirmek.
- \* Yapılacak sigorta konusunda müşteriye bilgi vermek.
- \* Satış öncesi hazırlık işlemlerini yapmak.
- \* Satış işlemlerini yapmak.
- \* Satış sonrası işlemleri yürütmek.
- \* Poliçenin parasını sigortalıdan tahsil etmek.
- \* Yapılan tahsilattan devlet kesintilerini ödemek.
- \* Acentenin komisyonunu tahsilâtın içinden almak.
- \* Kalan parayı şirkete ödemek.
- \* Hasar ihbarını almak.

- \* Sigortalıyı hasarla ilgili olarak yönlendirmek.
- \* Sigorta şirketine ihbarı iletmek.
- \* Tahsilatı kontrol etmek.
- \* Sigorta şirketinden eksperin atanmasını sağlamak.
- \* Sigortalının hasarla ilgili gerekli evrakların hazırlanıp ekspere ulaşmasının takip etmek.
- \* Eksperin hasarla ilgili raporunu yazıp sigorta şirketine ulaştırılmasını sağlamak.
- \* Hasarın ödenmesini takip etmek.
- \* Mesleki gelişim ile ilgili faaliyetleri yürütmek.

### **EMLAK KOMİSYONCUSU**

Emlak, alım -satım, kiralama ve vb. aracılık işleri yapmak için gerekli yeterlikleri kazanmış nitelikli kişidir.

Görevleri

- \* İş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili yönetmeliklere uymak.
- \* İş organizasyonu yapmak.
- \* Müşteri temsilcisi ve yardımcı elemanların iş dağılımı.
- \* Yayınların emlak ilanı sayfalarının incelenmek.
- \* Müşteri portföyünde arz, talep yönünden değerlendirmek.
- \* Emlak kayıtlarını bilgisayar ortamında güncelleştirilmek.
- \* Taşınmazın pazarlanmak üzere hazır duruma getirilmesinin sağlanmak.
- \* Taşınmazda oturan varsa göstermek için randevuların alınması, pazarlama stratejisinin hazırlamak.
- \* İlan verilecek gayrimenkulu belirlemek.
- \* Taşınmazın pazarlanmasındaki gidişat konusunda periyodik olarak müşteriye bilgi vermek.
- \* Diğer emlak komisyoncularıyla ortak çalışmaların yürütülmek.
- \* Tarafları bir araya getirmek.
- \* Tapu işlerine ilişkin randevuları alıp işlerin takip edilmek.
- \* Satış yapmak.
- \* Pazarlama yapmak.
- \* İpotek işlemlerini yapmak.
- \* Kat irtifakı yapmak.
- \* Kat mülkiyeti kurma, ifraz ve tevhit işlemlerini yapmak.
- \* Trampa işlemlerini yapmak.
- \* Cins değişikliği yapmak.
- \* Hibe (bağışlama) yapmak.
- \* Taksim (paylaşım) işlemlerini yapmak.
- \* Aplikasyon işlemlerini yapmak.
- \* Harita ve belediyelerden bölge imar planı çıkarmak.
- \* Vergi muafiyeti belgesini almak.
- \* Veraset vergi dairelerinden ilişik kesme veya temiz kağıdı almak.
- \* Emlak beyannamesi düzenlemek.
- \* Noterden satış vaadi sözleşmesi yapmak.
- \* Kira akit sözleşmesi yapmak.

### **MESLEK ELEMANLARINDA ARANAN ÖZELLİKLER**

Aşağıda belirtilen özellikler belirlenen meslekler ile ilgili ortak özelliklerdir. Ancak her meslek kendine özgü özel şartlara ve özelliklere sahiptir.

- \* Özgüvene sahip olmak.
- \* Piyasa araştırması yapma yeteneğine sahip olmak.
- \* Satın alacağı mal ve hizmetlerin uygun olanını bulabilme yeteneğine sahip olmak.
- \* Temsil yeteneğine sahip olmak.
- \* Türkçeyi iyi konuşabilmek.
- \* Sabırlı olmak.
- \* Mal ve hizmetlerin özelliklerini çok iyi bilmek.
- \* İşletmenin ilkelerini bilmek ve benimsemek.
- \* Güler yüzlü olmak.
- \* Uzun süre ayakta durabilmek.
- \* Dikkat yeteneğine sahip olmak.
- \* İnsanlarla iyi ilişkiler kurabilmek.
- \* Girişken olmak.
- \* Sorumluluk sahibi olmak.

- \* Dış görünüşüne önem vermek.
- \* Hareketli bir yaşamı sevmek.
- \* Seyahate engel bir hâli olmamak.
- \* Bilgisayar kullanabilmek.
- \* Depo koşullarında çalışabilecek yeterlilikte olmak.
- \* Ürünlerin sını?andırmasını yapabilmek.
- \* İknadan ve başkalarını etkilemekten hoşlanmak.
- \* Kapalı ortamlarda çalışmayı sevmek.
- \* Zengin sözcük bilgisine sahip olmak.
- \* Düşüncelerini rahatlıkla ifade edebilmek.
- \* Beraber çalışmayı, iş birliği yapmayı önemsemek.
- \* Dikkatli ve soğuk kanlı olmak.
- \* Aileden uzak kalabilmek.
- \* Başkalarını dinleyebilmek.
- \* Kendisiyle barışık olabilmek.
- \* Yazar kasa, post makinelerini vb. kullanmak.

### **ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI**

Bu mesleklerde çalışan kişiler işletmenin faaliyet gösterdiği çeşitli bölgelerde bulunan ofislerde sabit, açık mekânlarda aktif olarak çalışabilecekleri gibi bölgeler arası seyahatlerde otomobil kullanmaları gerekmektedir. Çalışma ortamında sürekli insanlarla diyalog hâlinde olacaklarından, insan sevgisi, diyalog, hoşgörü ve sabırlı olmak gibi kişilik özelliklerine sahip olunması gerekir, ayrıca bilgisayar, faks, telefon gibi araçları kullanabilmelidirler.

### **İŞ BULMA İMKÂN LARI**

Bu meslek görevlileri hem kamu sektöründe hem özel sektörde iş bulabilirler. Özellikle özel sektörde iş alanı daha geniştir. Seyahati gerektiren işlerde sürücü belgeli erkek elamanlar daha avantajlı durumda olup, ofis ortamında yabancı dil bilen, bilgisayar kullanabilen bayan elamanlar tercih sebebidir.

### **EĞİTİM VE KARIYER İMKÂN LARI**

Meslek eğitimi lise düzeyinde Anadolu ticaret ve ticaret meslek liselerinde verilmektedir. Bu okullardan mezun olanlar Meslek yüksek okullarının ilgili bölümlerine sınavsız geçiş yaparak ön lisans düzeyinde eğitim alırlar. Ön lisans programını tamamlayanlar ÖSYM tarafından yapılan dikey geçiş sınavında başarılı oldukları takdirde alanları ile ilgili lisans programlarına geçebilirler.

Lise eğitiminden sonra ÖSYM'nin yapacağı sınav neticesinde başarılı olanlar lisans düzeyinde eğitim de alabilirler.

## **YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ ALANI**

### **Yiyecek İçecek Hizmetleri Bölümü**

#### **Alanın Tanımı**

Yiyecek-İçecek Hizmetleri alanı altında yer alan dalların yeterliklerini kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen alandır.

#### **Alanın Amacı**

Yiyecek-İçecek Hizmetleri alanı altında yer alan mesleklerde, sektörün ihtiyaçları ve hizmet sektöründeki gelişmeler doğrultusunda, mesleki yeterlikleri kazanmış nitelikli meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

#### **Alanın Mevcut Durumu ve Geleceği**

Yiyecek ve içecek hizmetleri olan otel, restoran, kafeterya, bar, pastane, toplu beslenme kurumları, vb. yerlerde hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak yiyecek ve içeceklerin servise hazır hale getirilip müşteriye sunulduğu hizmet alanıdır.

Turizm sektöründeki gelişmelerin yanı sıra, toplumdaki sosyo-kültürel ve ekonomik değişimler; insanların birçoğunun ev dışında hazırlanmış yiyeceklerle beslenmelerine ve yiyecek içecek hizmetleri alanının hızla gelişmesine sebep olmuştur.

Yiyecek içecek hizmetlerinin sunulduğu yerlerde besinlerin hazırlanması ve servisinde görevli olan personelin mutfak hijyeni konusunda eğitilmiş ve bilgili olması hem hizmet verilen yerin kalitesi ve sürekliliği hem de tüketici sağlığının korunması açısından çok önemlidir. Küçük bir ihmâl yüzlerce insanın sağlığını bozarak besin zehirlenmelerine yol açabilmektedir.

Ülkemizde yiyecek içecek hizmetleri alanında faaliyet gösteren pek çok işletme vardır. Kamu ve özel sektörde çalışanlara yemek servisi yapılan mutfakların yanı sıra çeşitli fabrikalar, işyerleri, restoranlar, oteller, barlar, fastfood tüketimi yapılan yerler vb. bunların içinde yer alır.

Yiyecek içecek hizmetleri hızlı bir gelişim ve değişim göstererek dünyada ve ülkemizde önemli bir istihdam alanı hâline gelmiştir.

Bu alanda; rekabet koşullarına ayak uydurabilmek için sektörün istediği yeterlikleri kazanmış, dünya standartlarında hizmet verecek kaliteli insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır.

Ulaşım sektöründeki yolcu hareketlerindeki artış ve yolcu hizmetlerinin önem kazanması, hosteslik mesleğinin gelişmesine ve istihdam alanlarının artmasına neden olmuştur. Hostesler seyahat sırasındaki yolcu hizmetlerinin yanı sıra yiyecek içecek hizmetlerini de vermektedirler. Bu ortak yeterlikleri sebebiyle de hosteslik mesleğinin yiyecek içecek hizmetleri alanı içinde yer alması uygun görülmüştür.

Yiyecek içecek hizmeti veren yerlerde, her aşamada hijyen ve sanitasyon kurallarının sağlanarak güvenli gıda sunumunun gerçekleştirilmesi ile kaliteli bir hizmetin yapılması halk sağlığı açısından çok önemlidir. 27.05.2004 tarihli Gıdaların Üretimi Tüketimi ve Denetlenmesine dair 5179 Sayılı Kanunla yiyecek içecek hizmetleri veren yerlerin denetim ve kontrolü sağlanmaktadır.

Beslenme sistemlerinde çok önemli olan HACCP (Hazard Analyzis of Critical Control Points=Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri) gıda güvenliğini sağlamayı hedefleyen bir yaklaşımdır. İlk kez 1988 yılında HACCP sistemi yasal boyut kazanarak Avrupa'da önemli mesafeler kat etmiştir. HACCP sistemi tehlikelerin ve kritik kontrol noktalarının belirlenmesi ve bunların takip edilerek kontrol altına alınmasında diğer kontrol sistemlerine göre daha ucuz bir yoldur. Çünkü bu sistem, önleyici tedbirleri alarak yiyeceklerin satın alınmasından servisine kadar geçen süreç içinde üretimin her aşamasını kontrol altında tutarak problemlerin ortaya çıkmasını önler.

Gerek Uluslararası gerekse ulusal düzeyde güvenli, sağlıklı gıdalar ve kaliteli bir hizmet için HACCP yönetim sistemi etkinliğinin kavranması, yetkili kuruluşlar ve tüketicilerin bilinçlenmesi HACCP uygulamalarını yaygınlaştıracaktır.

## Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanının Alt Dalları

### MUTFAK DALI

**Tanımı:** Mutfak araç, gereç ve ekipmanlarını kullanarak, hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun yiyecek üretimi yapma ve servise hazır hâle getirme yeterliklerini kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır.

**Amacı:** Aşçılık mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### PASTACILIK DALI

**Tanımı:** Pastane mutfağı araç, gereç ve ekipmanlarını kullanarak, hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun pastane ürünlerini yapma süsleme ve servise hazır hâle getirme yeterliklerini kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır.

**Amacı:** Pastacılık mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### SERVİS DALI

**Tanımı:** Servise hazırlık, servis yapma, hesabın takdimi ve tahsili yeterliklerini kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretim verilen daldır.

**Amacı:** Servis elemanlığı mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### BAR DALI

**Tanımı:** Bar hazırlıkları ve düzenini sağlama, içecek hazırlama ve servisini yapma, hesabın takdimi ve tahsili yeterliklerini kazandıracak eğitim ve öğretim verilen daldır.

**Amacı:** Barmen/barmaid mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

### HOST-HOSTESLİK DALI

**Tanımı:** Otobüs, tren ve havayollarında seyahat öncesi, sonrası ve seyahat sırasındaki yolcu/müşteri hizmetlerini ve servis hizmetlerini yapma yeterliklerini kazandıracak eğitim ve öğretim verilen daldır.

**Amacı:** Hosteslik mesleğinin yeterliklerine sahip meslek elemanları yetiştirmek amaçlanmaktadır.

ALANIN ALTINDA YER ALAN MESLEKLER



- Aşçılık
- Pastacılık
- Servis elemanlığı(Garson)
- Barmenlik/Barmaid
- Hostluk/Hosteslik

Bu meslek elemanlarının dışında Sos Aşçısı, Sıcak Yemek Aşçısı, Soğuk Yemek Aşçısı, Kahvaltı Aşçısı Baklavacı, Börekçi, Pizzacı, Muhallebici, Yufkacı, Hamurkar Kasap, Barlar Şefi, Bar Kaptanı, Şarap Servis Elemanı, Tranşör, Kahveci Güzeli, Komi, Bulaşıkçı gibi meslekler bulunmaktadır. Host/Hosteslik meslek dalında da Uçak Hostesi, Yer Hizmetleri Hostesi, Tren Hostesi, Otobüs Hostesi, Fuar/Kongre Hostesi meslekleri yer almaktadır.

### **İSTİHDAM ALANLARI**

Yiyecek İçecek Hizmetleri alanından mezun olan öğrenciler, seçtikleri dal/meslekte kazandıkları yeterlikler doğrultusunda;

- Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde,
- Pastanelerde,
- Kurum mutfaklarında,
- Kafeterya, bar ve restoranlarda,
- Yemek fabrikalarında,
- Ulaşım araçlarının yiyecek içecek ünitelerinde,
- Fuar/kongre, otobüs/tren, havayollarının yer hizmetleri ve uçaklarda, vb. yerlerde çalışabilirler.

### **İŞ BULMA İMKANLARI**

Yiyecek ve içecek hizmetleri alanından mezun olanlar, konaklama işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde, Pastanelerde, Özel ve kamu kuruluşlarının (hastane, okul, işyeri, fabrika, ordu vb.) mutfaklarında, Yemek fabrikalarında, Ulaşım araçlarının yiyecek içecek ünitelerinde vb. yerlerde çalışabilirler.

Unlu mamul üreten fırınlarda, kurum mutfaklarında, ulaşım araçlarının yiyecek içecek ünitelerinde, eğlence yerlerinde, resmi-özel havayollarında, otobüs şirketleri ve demiryollarında, fuarlar, sergiler, oteller, mağazalarda iş bulabilirler. Ayrıca, mutfağı, pastaneleri olan işletmeler ile yiyecek ve içecek hizmeti veren iş yerlerinde görev alabilirler.

Ayrıca fuar/kongre Host/Hostesleri, otobüs/tren, havayollarında ilgili departmanlarında iş bulma imkanına sahiptir

### **Meslek Elemanlarında Aranılan Özellikler**

Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında yer alan meslekleri seçecek kişilerin mesleklerin gerektirdiği niteliklere sahip olması, çalışma hayatındaki başarılarında önemli olacaktır.

Yiyecek içecek sektöründe çalışmak isteyenler;

- Yiyecek-içeceklerle ilgili konulara ilgi duyan,
- Tat ve koku alma duyumları gelişmiş,
- Temiz, titiz, dikkatli çalışan,
- Sorumluluk sahibi,
- Hızlı hareket edebilen,
- Planlama ve uygulama yeteneğine sahip,
- İş güvenliğine dikkat eden,
- Araştırmacı ve yaratıcı,
- İnsanlarla iyi iletişim kurabilen,
- Düzgün bir fiziksel yapı ve istenen boy ve kiloya sahip olan kişiler olmalıdır.

**Aşçı olmak isteyenlerin;** yiyecek-içeceklerle ilgili konulara ilgi duyan, bedence güçlü ve sağlıklı, tat ve koku alma duyumları gelişmiş, temiz, titiz, dikkatli, sorumluluk sahibi, eli çabuk, hızlı hareket edebilen, bir işi planlama ve uygulama yeteneğine sahip, iş güvenliğine dikkat eden, bulaşıcı hastalığı olmayan, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

**Pastacı olmak isteyenlerin;** bedence güçlü ve sağlıklı, tat ve koku alma duyuları gelişmiş, temiz, titiz, dikkatli, sorumluluk sahibi, el ve parmak becerisine sahip, estetik görüşü olan ve yeni ürünler geliştirebilen, iş güvenliğine dikkat eden, bulaşıcı hastalığı olmayan, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

**Servis elemanı olmak isteyenlerin;** uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı, iş disiplinine sahip, mesleği ile ilgili etik ilkelere bağlı, güler yüzlü, saygılı, kibar, dışa dönük, insanlarla iyi iletişim kurabilen, insanların istek ve duygularını anlayabilen, ikna etme yeteneğine sahip, sabırlı, görgü ve protokol kurallarını bilen, etkili ve güzel konuşan, dikkatli, temiz, titiz, düzenli, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

**Barmen olmak isteyenlerin;** İş disiplinine sahip, uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı, ellerini çabuk ve ustalıkla kullanabilen, mesleği ile ilgili etik ilkelere bağlı, güler yüzlü, saygılı, kibar, sabırlı, sır tutan, insanlarla iyi iletişim kurabilen, etkili ve güzel konuşan, insan psikolojisinden anlayan, dikkatli, temiz, titiz, düzenli, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

**Host/hostes olmak isteyenlerin;** hosteslikle ilgili konulara ilgi duyan, fiziksel ve psikolojik yönden sağlıklı, güçlü, dayanıklı, düzgün bir fiziksel yapı ve istenen boy ve kiloya sahip olan, temiz, titiz, dikkatli, sorumluluk sahibi, güler yüzlü ve düzgün diksiyonu olan, pratik, zeki, sabırlı ve yüksek ikna kabiliyeti olan, iş güvenliğine dikkat eden, insanlarla kolay iletişim kuran, mesleki eğitim almış olması gereklidir.