

**Bu kitaba sığmayan
daha neler var!**



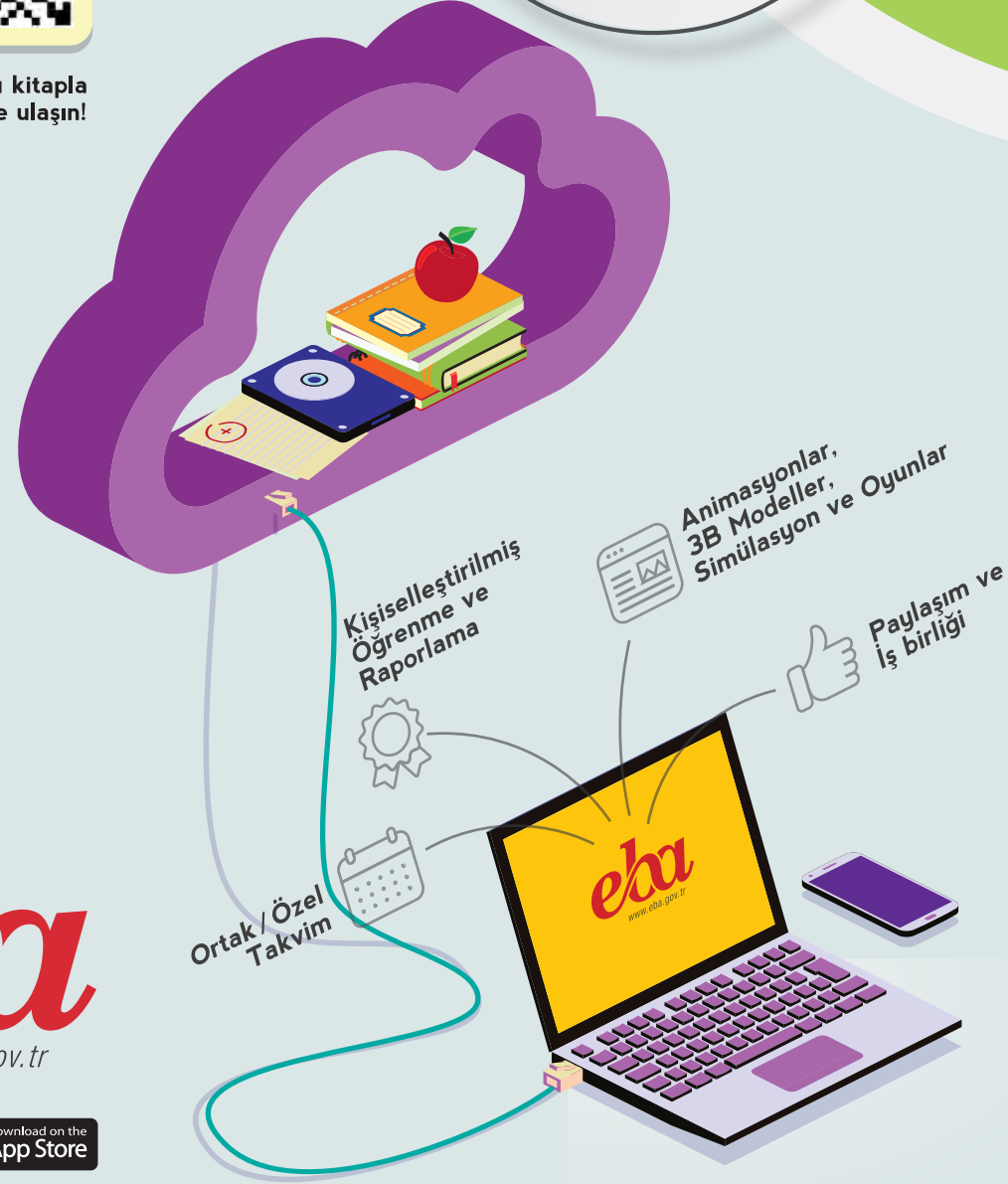
Karekodu okutun, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaşın!

ÖDS

**ÖĞRENCİ/ÖĞRETMEN
DESTEK SİSTEMİ**

<https://ods.eba.gov.tr>

- Konu Anlatımlı Ders Videoları
- Soru Çözüm Videoları
- Ders Anlatım Videoları
- Çoktan Seçmeli Sorular



eba
www.eba.gov.tr



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN: 978-975-11-6189-5

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 5'inci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ ALANI



YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ ALANI

KONUK İLİŞKİLERİ

9 DERS MATERYALI

KONUK İLİŞKİLERİ

9

DERS
MATERYALI



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
YİYECEK İÇECEK HİZMETLERİ ALANI

KONUK İLİŞKİLERİ

9

DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Gülcan KALE
Sedat ÖZDEMİR
Serkan ÇALIŞKAN
Tuğba AKIN
Yeşim Tuğçe ŞİT
Yüksel ÇELİK



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI : 8094
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ : 2022

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

EDİTÖR

Serkan ÇALIŞKAN

DİL UZMANI

Ayşegül KOŞAR

PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI

Büşra KİREZ

REHBERLİK UZMANI

Muzaffer Gülsüm TÜRKELİ

GÖRSEL TASARIM UZMANI

Nuhat Berfin KANDEMİR

ISBN: 978-975-11-6189-5

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerîhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

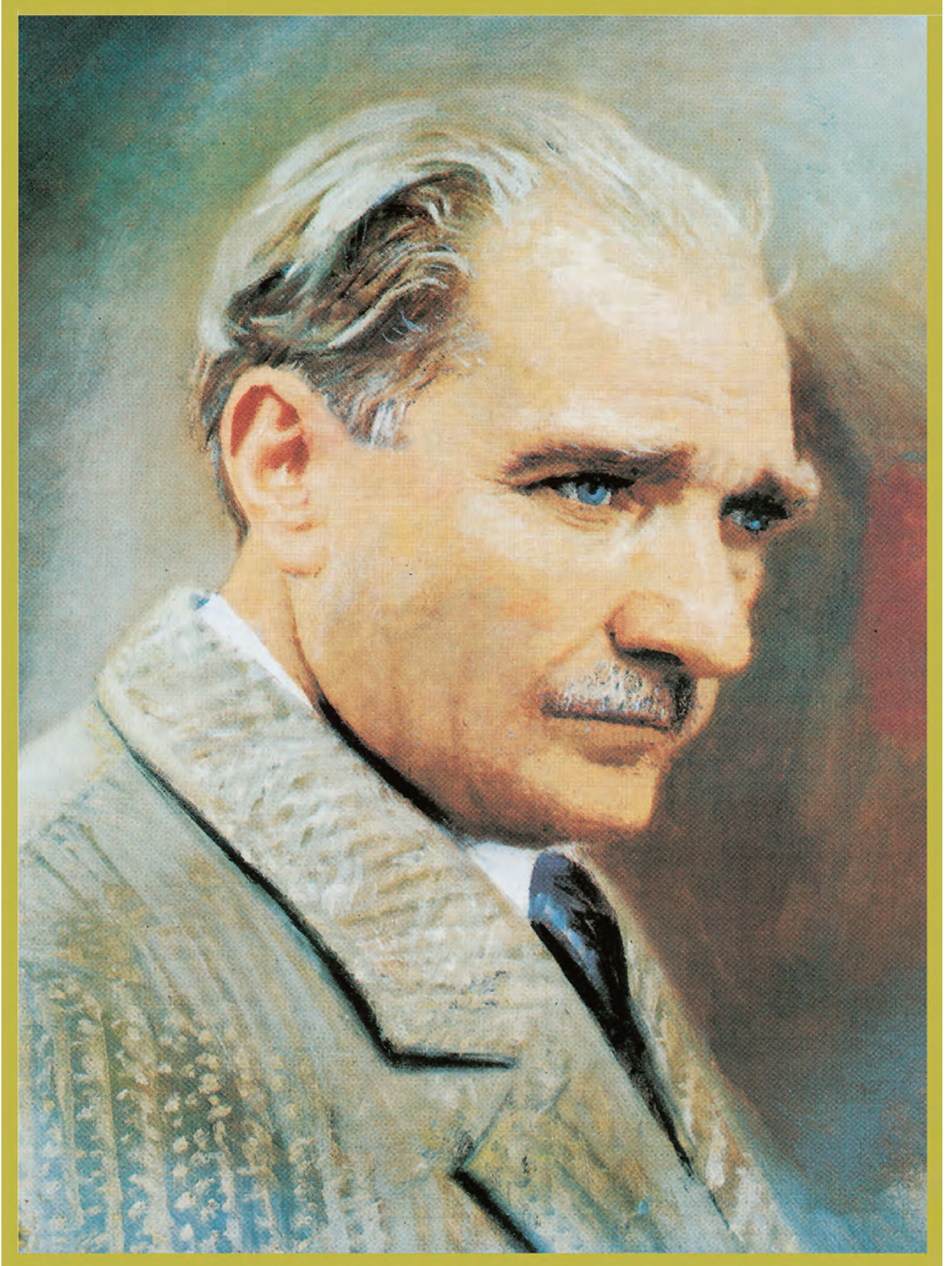
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK



DERS MATERYALİNİN TANITIMI	10
----------------------------------	----

1. ÖĞRENME BİRİMİ: İLETİŞİM TEKNİKLERİ

1.1. ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM	12
1.1.1. İletişim Sürecinin Temel Öğeleri	13
1.1.2. İletişim Sürecinin Başarısını Etkileyen Temel Öğeler	14
1.1.3. İletişim Sürecinde Önemli Unsurlar	15
1.1.4. İletişim Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	17
1.1.5. İletişim Sürecinde Sık Yapılan Hatalar	18
1.1.6. İletişim Türleri	20
1.2. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ	20
1.2.1. Beden Dilinin Özellikleri	20
1.2.2. İletişimde Beden Dilinin Önemi	21
1.2.3. Kişiler Arası Mesafe ve Bedensel Temas	22
1.2.4. Temel Beden Dili Hareketleri	25
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	38

2. ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK TIPLERİNE GÖRE DAVRANMA

2.1. KONUK TIPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAVRANMA	40
2.1.1. Konukların Sınıflandırılması	40
2.1.2. Konuk Tipleri	42
2.1.3. Konuğun Beklentileri	44
2.2. KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA	47
2.2.1. Konuk Memnuniyeti	47
2.2.2. Konuğun Memnuniyetinde Önemli Noktalar	48
2.2.3. Konuk Memnuniyetinin İşletme İmajı ve Tanıtımı Açısından Önemi	50
2.3. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA	54
2.3.1. Konuk Şikâyetleri ve Şikâyet Çeşitleri	54
2.3.2. Konuk Şikâyetinde Çözüm Yolları	56
2.3.3. Personelin Sorun Çözmedeki Davranışları	57
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	60

3. ÖĞRENME BİRİMİ: OLAĞAN DIŞI DURUMLAR VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA

3.1. OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA	62
3.1.1. Konuğun Karşılaşabileceği Sağlık Problemlerine Müdahale İle İlgili Uygulama	63
3.1.2. Konuğun Karşılaşabileceği Adli Problemlere Müdahale Etme	72
3.2. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA	76
3.2.1. Doğal Afetlerde Yapılabilecek Müdahaleler	76
3.2.2. Müdahalesi Mümkün Olmayan Dış Etkenler	78
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	82

4. ÖĞRENME BİRİMİ: GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI

4.1. PROTOKOL KURALLARINA UYMA	84
4.1.1. Resmî Protokol Kuralları	85
4.1.2. Karşılama ve Uğurlama	86
4.1.3. Bayrak Protokolü	89
4.1.4. Davet ve Yemek Protokolü	91
4.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYMA	97
4.2.1. Selamlaşma	97
4.2.2. Tanışma ve Tanıştırma	100
4.2.3. El Sıkma	102
4.2.4. Telefonla Konuşma	104
4.2.5. Yazışma	107
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	110
KAYNAKÇA	111
CEVAP ANAHTARI	113

DERS MATERYALİNİN TANITIMI

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Konu başlığını gösterir.

Konu anlatımını gösterir.

Öğrenme birimi ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.

4. ÖĞRENME BİRİMİ GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI

KONULAR

4.1. PROTOKOL KURALLARINA UYMA

4.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYMA

TEMEL KAVRAMLAR

- davet
- el sıkma
- ev sahibi, konuk, onur konuğu
- görgü ve nezaket kuralları
- protokol kuraları
- selamlama
- tanışma ve tanıştırma
- yazışma
- ziyafet

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Protokol kurallarına uygun davranma
- Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranma

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Protokol kurallarının olmasının neden gereklidir?
2. Resmî törenlerde protokol kurallarına uyulması nasıl bir kolaylık sağlar?
3. Kamusal ve sosyal yaşamda nezaket ve görgü kurallarına uymanın faydaları nelerdir?

Karekod okuyucu ile taratarak soru ve çözümleri, resim, video, animasyon, görsel kaynakça vb. ilave kaynaklara ulaşılabilir. Detaylı bilgi için <http://kitap.eba.gov.tr/karekod> adresine bakınız.

Uygulama sayfasını gösterir.

4. UYGULAMA

KONU: İLETİŞİME BEDEN DİLİ SÜRE: 1 DERS SAATI

İŞLEM ADI: JEST VE MİMİKLERİ ETKİLİ KULLANMA

Görsel 1.38: Çalışma ortamında yaşanan sorunlarda jest ve mimikler

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Görsel 1.38'deki kişileri inceleyerek beden hareketlerinin hangi duyguyu ifade ettiğini ilgili kişinin karşısına yazınız.
 - A:
 - B:
 - C:
 - D:
2. Arkadaşlarınızla grup oluşturunuz.
3. Görseldeki durumu dramatize edebilmek için aynı çalışma ortamını oluşturunuz.
4. Eşliğiniz kişinin beden hareketlerini (jest ve mimikler) dikkate alarak görseldeki şekilde pozisyon alınız.
5. Öğretmeninizin komutu ile birlikte hareket ederek görseldeki senaryoyu kalıplağı yenden belirli bir süre devam ettiriniz.
6. Belirlenen süre boyunca jest ve mimiklerinizi etkili bir şekilde kullanınız.

ÖNERİLER

1. Jest ve mimiklerin ifade ettikleri anlamları hatırlayınız.
2. Oluşturduğunuz grubun görseldeki kişi sayı kadar olmasına dikkat ediniz (Gruplar, kişilerin tercihine bağlı olarak seçilmektedir. Bu durum, çalışma ortamında çalışacağınız kişileri temsil edemediğinizden dolayı gerçek hayatta daha uygun olacaktır).
3. Sınıf içindeki imkânlardan (sıra, kitap, kalem vb.) faydalanabilirsiniz.
4. Çalışırken çalıştığınız kişinin beden hareketlerini (jest ve mimikler) iyi analiz ederek siz de aynı hissi yaşamaya çalışınız.
5. Sınıf mevcudunuzu dikkate alarak en az üç dakika olacak şekilde senaryoyu canlandırınız.
6. Çalışma sonunda jest ve mimiklerinizi etkili iletişim katkılarını arkadaşlarınızla tartışınız.

ÖĞRENCİNİN ADI, SOYADI:	NUMARASI:	TARİHİ: / / 20				
ÖĞRETMENİN ADI, SOYADI:	Kısa Hızlı ve Tutum	Ticari Bilgiye Hükümetçe	Uygulama Başarı	Zaman Etkili Kullanma	TOPLAM	ORAN (%)
BEĞERLENİRE ALANLARI	10	30	50	10	100	
BACAKR ETKİLEN PLAN						

Uygulama sayfası değerlendirme ölçөгünü gösterir.

Sıra Sizde İkonu: Sınıfta yapılan etkinlikleri belirtir.

Dikkat İkonu: Dikkat edilmesi gereken işlemleri belirtir.

DİKKAT

Yapılan araştırmalara göre iletişim, iş yaşamında ve günlük yaşamda insanların zamanının büyük bir bölümünü almaktadır. Bir insan, gününün 2/3'ünü iletişim temelli etkinliklerle geçirmektedir.

SIRA SİZDE

Yiyecek içecek işletmelerinde konukların düşmelerine neden olabilecek ihmal nelerdir? Aşağıdaki tabloya yazınız.

1.
2.
3.
4.
5.

BİLGİ KUTUSU

Psikolojik ilk yardım (PiY) desteğe, yardıma ihtiyaç duyan ya da acı çeken kişiye sunulan insani ve destekleyici müdahaledir. Herkes tarafından uygulanabilir. Bunun için sadece psikolojik yardımda ne yapılması gerektiğinin bilinmesi yeterlidir.

ARAŞTIRILIM PAYLAŞILIM

Sadece beden dilini kullanarak sinemaya damga vurmuş aktör Charlie Chaplin (Carl Chaplin), neden sessiz filmler yapmışa ilişkin sorulara Konuşuram beni sadece İngilizce bileren anlayacak ama sessiz bir filmi herkes anlayabilir ve dünya İngilizce'den ibaret değil şeklinde cevap vermiştir. Sizde Chaplin'in bir filmi izleyiniz. İzlediğiniz filmi arkadaşlarınızla paylaşarak usta aktörün hiç konuşmadan insanları nasıl güldürdüğünü tartışınız. (Görsel 1.37).

Görsel 1.37: Charlie Chaplin

Araştırılma, Paylaşılma İkonu: Sınıf dışı etkinlikleri belirtir.

Bilgi Kutusu İkonu: Konu ile ilişkili bilgileri belirtir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ İLETİŞİM TEKNİKLERİ



KONULAR

- 1.1. ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM
- 1.2. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ

TEMEL KAVRAMLAR

- alıcı
- beden dili
- çatışma
- gönderici
- jest ve mimik
- kanal
- kişiler arası mesafe

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- İletişim kavramı
- İletişim sürecinin öğeleri
- İletişim sürecinde sık yapılan hatalar
- Beden dili kavramı ve özellikleri
- Jest ve mimikleri etkili kullanma
- Kişiler arası mesafeler

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Günlük hayatta nasıl iletişim kurarız?
2. Karşınızdaki kişi tarafından anlaşılmadığınızı nasıl anlarsınız?
3. Hizmet sektöründe beden dili, özellikle de gülümsemek neden önemlidir?



GİRİŞ

İnsanlar, var oldukları andan itibaren iletişim kurma ihtiyacı duymuştur. İletişim, her yerde ve her zaman vardır. Hayatın tüm aşamalarında da önemli bir rol oynamaktadır. Hiç iletişim kurulmadığı düşünülen zamanlarda bile birey, kendisi ile iletişim kurmaktadır. İletişim türleri sözlü, sözsüz ve yazılı iletişimdir.

İletişim becerileri, gündelik hayatta olduğu kadar mesleki anlamda da ilişkileri kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla tüm meslek gruplarında belirli düzeyde iletişim becerisi gerekmektedir. Hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm çalışanları, konukla doğrudan temas kurar. Bu nedenle çalışanların iletişim becerilerini bilen ve aktif kullanan bireyler olması gerekir. Turizm sektörü çalışanlarının iletişim becerilerini doğru ve yerinde kullanması; işletmenin devamlılığına, kalitesine, konuk memnuniyetine katkı sağlamaktadır (Görsel 1.1).



Görsel 1.1: Konukla iletişim

Bir alanda çok tecrübeli hatta uzman olursa bile insanlarla etkili iletişim kurulmazsa iş başarısı tam sağlanamaz. Bilgi ve tecrübeyi net, anlaşılır bir şekilde sunmak gerekir. Bunları nezaketle ifade edip karşısındakiyle olumlu bir diyalog kurabilen kişi, iş hayatında diğer personelin önüne geçer. Etkili iletişim kurabilen kişiler günlük hayatta fark edilir. Bu kişiler iş hayatında da dikkat çeker.

1.1. ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM

İletişim kavramı, köken olarak Latince “communico (komuniko)” kelimesine dayanmaktadır ve “paylaşma, ortaklaşma” anlamına gelmektedir. **İletişim** duygu, düşünce ya da bilgilerin çeşitli yollarla başkalarına aktarılmasıdır.

İletişim kurmak insan hayatında nefes almak, yemek yemek, su içmek kadar gereklidir. İnsanın çevresiyle kurduğu etkili iletişim mutlu ve sağlıklı bir yaşam için önemlidir. Bunun için ön yargısız dinlemek, empati kurabilmek ve farklılıklara saygılı olmak gerekir.

Etkili iletişim kurmak, iş hayatında oldukça önemlidir çünkü personel; iş arkadaşları, konuklar ve farklı işletmelerle ilişki kurup fikir beyan etmeli ve olası sorunları çözmelidir. İletişim sürecinde aktif rol oynamak için süreci bilmek ve iletişimin öğelerine hâkim olmak gerekmektedir.



Yapılan araştırmalara göre iletişim, iş yaşamında ve günlük yaşamda insanların zamanının büyük bir bölümünü almaktadır. Bir insan, gününün 2/3'ünü iletişim temelli etkinliklerle geçirmektedir.

1.1.1. İletişim Sürecinin Temel Öğeleri

İletişim sürecinde gönderici, ileti, kanal ve alıcı öğeleri temel öğelerdir. Bu öğelerden herhangi birinin olmaması durumunda iletişimin varlığından söz edilemez. Bazı iletişim süreçlerinde var olan geri bildirim, ortam ve gürültü öğeleri iletişimin başarısını etkiler.

İletişim süreci, dört temel öğeden oluşmaktadır.

- Gönderici (kaynak)
- İleti (mesaj)
- Kanal (araç)
- Alıcı (hedef)

1.1.1.1. Gönderici (Kaynak)

İş arkadaşı olan Vildan ve Ozan, sabah iş yerinde karşılaşırlar. Çalıştıkları kafedeki günlük işlere başlamadan önce aralarında aşağıdaki diyalog geçer.

Vildan: Merhaba, günaydın.

Ozan : Günaydın. Nasılsın?

Yukarıdaki diyalogda görüldüğü gibi kişi ya da toplulukla sözlü veya sözsüz iletişimi başlatan kişiye **gönderici** denir. Örneğin restoranda çalışan Vildan'ın çalışma arkadaşı Ozan'a "Merhaba, günaydın." demesi, iletişim sürecini başlatır ve Vildan'ı iletişim sürecinde gönderici olarak konumlandırır. Göndericinin kişi ya da toplulukla başarılı bir iletişim kurabilmesi için anlaşılır, kısa ve etkili iletiler göndermesi gerekir.

1.1.1.2. İleti (Mesaj)

İleti, göndericinin alıcıya aktardığı sözlü ya da sözsüz tüm bilgilerdir. İleti, iletişim sürecinin merkezini oluşturur. Gönderici ögesi anlatılırken verilen örnek diyalogda Vildan'ın kullandığı "Merhaba, günaydın." ifadesi, iletişim sürecinde iletiyi karşılar. İleti, iletişim sürecinde gönderici ile alıcı arasındaki köprüyü oluşturur ve iletişimin başarısını doğrudan etkiler. Başarılı bir iletinin taşınması gereken özellikler şunlardır:

- Açık ve anlaşılır olmalıdır.
- Doğru zaman ve ortamda iletilmelidir.
- Uygun kanal ile gönderilmelidir.
- Anlaşılabilirliğini ve iletimini aksatacak gürültü olmamalıdır.

1.1.1.3. Kanal (Araç)

İletişim sürecinde gönderici ve alıcı arasındaki mesajın iletilmesini sağlayan yola **kanal** denir. Gönderici, alıcıya iletisini gönderebilmek için iletişim araçlarını kullanmak zorundadır. Bunlar; ses, beden dili, yazı, fotoğraf, resim, televizyon, telefon gibi sözlü, sözsüz veya yazılı araçlardır. Örneğin iş arkadaşları olan Vildan ve Ozan'ın iletişim sürecindeki kanal, işitmedir.

Her duyu organına karşılık gelen bir kanal vardır. Sözsüz iletişim (göz ve yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri, bedenin duruşu vb.), görme kanalına; sözlü iletişim de ise (kelimeler, aksan, ton, konuşma yanlışları) işitme kanalına hitap etmektedir.

1.1.1.4. Alıcı (Hedef)

Göndericinin mesajı gönderdiği kişi ya da kişilere **alıcı** denir. Alıcı; bir organizasyon topluluğu, telefonda konuşulan ya da kahve içen bir kişi olabilir. Örneğin Vildan'ın "Merhaba, günaydın." diye selamladığı Ozan, iletişim sürecinde alıcı konumundadır.

Alıcının iletişim sürecinde etkin bir rolü vardır. Gönderici tarafından alıcıya gönderilen iletilerin doğru algılanması gerekir.

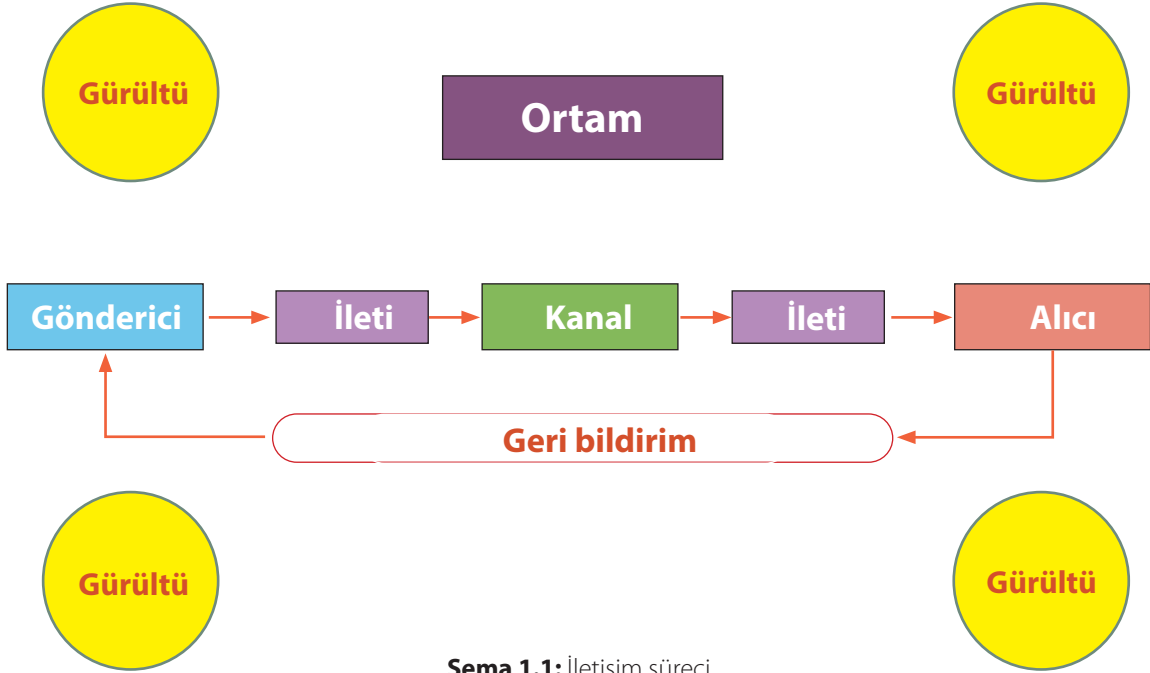
SIRA
SİZDE

Gün boyunca içinde bulunduğunuz iletişim süreçlerinden beş tanesini not alınız. Not aldığınız iletişim süreçlerindeki temel öğeleri tespit ediniz ve sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.1.2. İletişim Sürecinin Başarısını Etkileyen Temel Öğeler

İletişim sürecinin temel öğeleri, sürecin olmazsa olmazıdır. Bu öğelerin yanında iletişim sürecinin başarısını etkileyen bazı temel öğeler de vardır (Şema 1.1). Bunlar, sürecin anlaşılabilirliği veya doğru ilerleyip ilerlemediği gibi konularda iletişim sürecini desteklemektedir. İletişim sürecinin başarısını etkileyen üç öğe vardır.

- Geri bildirim (dönüt)
- Ortam (bağlam)
- Gürültü



Şema 1.1: İletişim süreci

1.1.2.1. Geri Bildirim (Dönüt)

Çeşitli kanallarla alıcıdan göndericiye iletilen mesajlara **geri bildirim** (dönüt) denir. Geri bildirim, gönderici ile alıcı arasında iletişim bağlantısı sağlar. İletişim sürecinin son aşamasıdır.

Geri bildirim, alıcı ile gönderici arasındaki iletişim sürecinde aşağıdaki durumlar hakkında bilgi verir:

- Gönderici ile alıcı arasındaki iletişimin başarısı
- Alıcı tarafından iletinin algılanıp algılanmadığı
- Alıcının iletiye karşı tepkisi

Geri bildirim, iletişim sürecinde devamlılığı sağlayan öğedir. Örnekteki gibi iş arkadaşının sabah onu selamlamasına karşı Ozan: "Günaydın." diyerek geri bildirimde bulunmuştur. Bu defa Ozan ona : "Nasılsın?" diye sormuştur. Bu durumda, Ozan yeni bir iletişim süreci başlatmıştır.

1.1.2.2. Ortam (Bağlam)

İletişimin olduğu çevreye **ortam** (bağlam) denir. Ortam; psikolojik, fiziksel öğeler içerir ve iletinin nasıl yorumlanacağına etki eder. İletişim ortamı, şu özelliklere göre değerlendirilir:

- İletişimdeki kişilere bağlı sosyal özellikler (yaş, cinsiyet, meslek, giyim, şive vb.)
- İletişim ortamının sosyal özellikleri (toplumsal kurallar ve kültür)
- İletişim ortamının fiziksel özellikleri (ortamın hacmi, mimarisi, rengi, ısı, ses yoğunluğu)

1.1.2.3. Gürültü

Gürültü, iletinin anlaşılabilirliğine herhangi bir şekilde engel olan her şeydir. Yüksek sesler, dikkat dağıtan görüntüler, sıra dışı davranışlar, kişiler arasındaki küslükler, ön yargı, inanç farklılığı gibi unsurlar gürültü olarak kabul edilir.



Günlük hayatta iletişim kurarken karşılaştığınız gürültüler nelerdir? Gürültülerin en aza indirilmesi için neler yapılması gerektiğini listeleyiniz ve sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.

1.1.3. İletişim Sürecinde Önemli Unsurlar

İletişim sürecinde kaynağın bilgi, birikim ve davranışları ile mesajı alıcıya doğru anlaşılır bir biçimde gönderilmesi oldukça önemlidir. Kaynak ve alıcı arasındaki konumlar değişebilir. Tarafların bu durumlara uygun geri bildirimleri ortaya koyabilmeleri için bazı önemli unsurların farkında olmaları gerekmektedir. Bu unsurlar; dinleme, benlik, empati, tutumlar, benmerkezcilik ve kendini açma olarak sıralanır.

1.1.3.1. Dinleme

İletişim sürecindeki kopukluklar, ilişkileri olumsuz etkiler. Bu kopukluklara neden olan önemli davranışlardan bir tanesi dinlememektir. Konuşmaya son derece istekli olunmasına karşın dinleme konusunda çoğu zaman isteksizlik vardır. Oysa dinleme, iletişimin yeterliliğini artırır ve iletişim sürecinde bir beceri olarak kabul edilir. Dinleme; olumlu ilişkiler geliştirme, bilgi alma, başkalarını tanıma ve anlamada önemli bir temel öğedir. Dinleme, aktif ve pasif dinleme olarak ikiye ayrılır.

Aktif dinleme, iletişimin sağlıklı olmasının temelidir ve alıcının göndericiye sözlü ya da sözsüz ifadelerle katkı sağlamasıdır (Görsel 1.2).

İletişimin sorunsuz bir şekilde gerçekleşmesi, dinleyicinin fiziksel (göz, bedensel duruş, bakış) ve psikolojik (dürüst bir şekilde ve anlamaya çalışarak) olarak dinleme eylemine hazır olmasına bağlıdır.

Pasif dinleme, iletişim sürecinde sözlü ya da sözsüz iletiler yoluyla alıcının katkıda bulunmadan göndericiyi dinlemesine denir.



Görsel 1.2: Aktif dinleme



İletişimde olduğunuz bireyin sizi aktif ya da pasif dinlediğini nasıl anlarsınız? Araştırınız, araştırma sonuçlarınızı sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

SIRA
SİZDE

Günlük yaşantıda ve çalışma hayatında bireyler arası iletişimde aktif dinleme yapılmaması, iletişim sürecini sizce nasıl etkiler? Kendi örneklerinizi belirleyip sınıf içinde doğaçlama yaparak canlandırınız.

1.1.3.2. Benlik (Kimlik)

Birey, doğumundan itibaren öz benliğinin toplumsal çevre tarafından kabul edilmesini ister. İçinde bulunduğu çevreden dışlanma korkusu yaşayan birey, öz benliğini savunmak ve korumak için çeşitli uyum maskeleri kullanır. Örneğin bir restoran müdürünün çalışanlarıyla kurduğu iletişim, özel hayatında ailesi ile kurduğu iletişimden farklı olacaktır.

1.1.3.3. Empati

Bireyin kendisini karşısındakinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmasına **empati** denir. İletişim sürecinin sağlıklı olarak kurulup ilerleyebilmesi için empati kurmak önemlidir. Bireyler arasında empati temelli bir iletişim kurulabilmesi için özellikle alıcı, kaynağın duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde algılamalı; anlamlandırıp geri bildirimini bu bağlamda gerçekleştirmelidir.

1.1.3.4. Tutumlar

İletişim sürecini etkileyen bir diğer önemli unsur bireylerin tutumlarıdır. Bireylerin belirli objelere ilişkin duygu, düşünce ve davranışlarını oluşturan eğilimlere **tutum** denir. Örneğin deniz ürünleri tüketmemek bir tutumdur.

1.1.3.5. Çatışma

Birbiriyle etkileşimde olan bireylerin arasında çıkan anlaşmazlıklar ile çeşitli duygu ve fikir ayrılıklarına **çatışma** denir. Bu süreçte her iki taraf da birbirini etkiler. Çatışma; farklı duygu, algı, fikir, bilinç dışı gereksinimler, iletişim becerileri, rol farklılıkları, iletişim sürecinde verilen mesajın niteliği, sosyal ya da fiziksel çevre gibi pek çok faktörden kaynaklanabilir.

Bireyler arasında çatışma kaçınılmazdır. Ebeveyn, çocuk, kardeş, arkadaş, eşler ya da iş arkadaşları arasında çatışma olabilir. Özellikle hizmet sektörü çalışanları, konukla birebir iletişimde bulunur. Konukla çatışma durumunun en aza indirilmesi işletmeye olumlu katkı sağlar (Görsel 1.3). Bilinmesi gereken önemli nokta çatışmanın saldırganlık olmadığıdır. Saldırganlık ve çatışma farklı şeylerdir.



Görsel 1.3: Konukla yaşanan çatışma durumları

DİKKAT



Çatışma, iletişim sürecini hem olumlu hem de olumsuz şekilde etkileyebilir.

1.1.3.6. Benmerkezcilik

Başkalarının varlığı ve çıkarlarını göz ardı ederek kendini her şeyin merkezine koyma tutumu ve davranışına **benmerkezcilik** denir. Bu durum, iletişim sorunu oluşturur çünkü kişi; her konuda kendisini öne çıkarmak ister, sürekli kendinden söz eder, başkalarından daha değerli olduğuna inanır. Dinlemek yerine dinlenilmek, anlamak yerine anlaşılmaq ve sürekli takdir görmek ister. İletişim sürecinde benmerkezcilik olarak hareket eden bireyin karşısındakini anlaması ve onunla empati kurması beklenemez.

1.1.3.7. Kendini Açma

Kişinin kendi hakkındaki bilgileri diğer birey veya bireylerle paylaşma amacı ile iletişim kurmasına **kendini açma** denir. Kişi; genellikle inanç, değer, istek, davranış, yetenek ve özellikleri hakkında açıklama ya da tanımlamalar yapar. Kendini açma, bir anlamda kişinin diğer kişilerle kurduğu iletişim aracılığıyla kendi hakkında da bilgi edindiği bir iletişim sürecidir.

1.1.4. İletişim Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Sağlıklı bir iletişim için tarafların üzerinde anlaşabilecekleri ortak bir dilin kullanımına ihtiyaç vardır. Kurulan bütün iletişimler olumlu değildir. Örneğin birisiyle tartışmak da bir iletişim şeklidir. Olması gereken şey her alanda etkili iletişim kurabilmektir. İletişim sürecinde dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

Kendini Tanımak: Kişinin kendi ile ilgili olumlu ve olumsuz yönlerinin farkında olması kendini tanıdığını gösterir.

Kendini Açmak ve Doğru İfade Etmek: Kişinin karşısındaki kişiye kendi ile ilgili bilgi vermesi ve söylemek istediği şeyi açık ve net bir biçimde ifade etmesidir.

Karşıdaki Kişiyi Aktif ve Dikkatli Dinlemek: Dinlenen kişiye konunun anlaşıldığına dair onay dönütleri verilmesi aktif ve dikkatli dinleme yapıldığını gösterir.

Empati Kurabilmek: Üzgün olan bir kişinin duygu ve düşüncelerini anlayabilmek empati kurulduğunu gösterir.

Hoşgörülü ve Ön Yargısız Olmak: Ön yargılı kişi eleştirildiği zaman eleştiren kimseye: "Bu benim düşmanım." diye yaklaşırken hoşgörülü kimse ise "Belki onun da bir bildiği vardır." diye düşünür.

Eleştirilere Açık Olmak: Eleştiriler karşısında alıngan olmamak ya da sinirlenmemek gerekir.

Beden Dili, Göz Teması, Ses Düzeyi, Hitap Şekli Gibi Konulara Hâkim Olmak: İletişim sürecinin anlaşılabilirliğine ve verimine en çok katkı sağlayan konulardır.

SIRA
SİZDE

Aşağıda çeşitli zamanlarda karşılaşılabileceğiniz beş durum yer almaktadır. Her durumu okuyunuz. Tabloda ilgili durumun karşısını doldurunuz. Son kutucuk "Hayır." demekte zorlandığınız bir durumu ifade etmeniz için boş bırakılmıştır. Boş kutucuğa "Hayır." demekte zorlandığınız günlük hayatınızdan bir durumu yazınız ve sonuçları değerlendiriniz.

Durumlar	"Evet." dersem ne olur?	"Hayır." dersem ne olur?
İş arkadaşım: "Bugün işe gitmeyip gezelim." diyor.		
İş arkadaşları grubunda sosyal ağlar aracılığıyla işverenimi övmem istendi.		
Servis personeli olarak çalıştığım iş yerinde müşterilerle göz teması kurmamam isteniyor.		
Arkadaşlarım misafire hazırlanan butik pastalardan yiyecekler. Sen de bizimle ye, diyorlar.		

1.1.5. İletişim Sürecinde Sık Yapılan Hatalar

Bireyler, iletişim kurarken isteyerek veya istemeyerek bazı hatalar yapabilmektedir. Bu hatalar, iletişim sürecini genellikle olumsuz yönde etkilemektedir. Bu nedenle iletişim sürecinde bazı tutum ve davranışlardan uzak durmak gerekir. İletişim sürecinde sık yapılan hatalar aşağıda örneklendirilmiştir.

Emir Vermek: Müşterinin garsona: "Bana bir bardak su getir hemen!" demesi.

Tehdit Etmek: "Seninle iş çıkışı görüşeceğiz!"

Uyarmak: "Bunu bir daha yapma."

Konuyu Saptırmak: Müşteri memnuniyetsizliği yaşanan bir durumda müşteriye havanın güzelliğinin anlatılması.

Öğüt Vermek: "Peçeteyi bu şekilde katlarsan zamandan kazanmış olursun."

Eleştirmek: "Bu yemek beklediğim kadar iyi değil."

Suçlamak: "Bunun sorumlusu sensin!"

Alay Etmek: İsim takmak gibi durumlardır.

SIRA
SİZDE

1. Sınıf arkadaşlarınızla suçlama, eleştirme ve emir verme kavramlarının anlamlarını tartışınız. Her davranış türü için kendi örneklerinizi defterinize yazarak sınıf arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Kızgınlık ile saldırganlık aynı duygu mudur? Yaşadığımız her kızgınlığa saldırganlık denir mi?
3. Genellikle çevrenize hangi tür davranışlar sergiliyorsunuz? Niçin?
4. Aşağıdaki listede yer alan ifadelerden her birinin hangi tür davranışı gösterdiğini ilgili bölüme "X" işareti koyarak belirtiniz. Daha sonra bu tür bir davranışı gösterdiğinizde kendi yaşayacağınız ve karşınızdaki insanın yaşayacağı duyguları ilgili bölüme yazınız.

Örnek İfadeler	Suçlayan	Eleştiren	Emir Veren	Sizin Duygularınız	Karşınızdaki İnsanın Duyguları
1. Bu şimdiye kadar yediğim en kötü pizza. Paramı derhal geri verin!					
2. Pizza çok soğuk. Lütfen, bunu değiştirir misiniz?					
3. Bu pizza istediğim gibi değil ama yine de onu yiyeceğim.					

5. Hangi tür davranışları göstermenin daha doğru olduğunu nedenleriyle birlikte arkadaşlarınızla tartışınız.

1. UYGULAMA

KONU

ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: İLETİŞİM SÜRECİNDE SIK YAPILAN HATALAR

İŞLEM BASAMAKLARI

1. En az ikişer kişiden oluşan 6 farklı grup oluşturunuz.
2. Her grup için iletişimde sık yapılan hatalardan birini seçiniz.
3. İstanbul'da ünlü bir restoranda çalıştığınızı farz ediniz.
4. Restoran çalışanlarının görev tanımlarını yapınız.
5. İş arkadaşlarınızla aynı ortamda bulunduğunuzu düşününüz.
6. İletişimde sık yapılan hatalardan birini 5 dakika boyunca dramatize ediniz.
7. Dramatize edilen durumun kişiler arası iletişim sürecine olumlu ve olumsuz etkilerini sınıf arkadaşlarınızla tartışınız.
8. Dramatize edilen durumun konusu nasıl etkileyebileceğini arkadaşlarınızla tartışınız.
9. Dramatize ettiğiniz durumun işletmeye yansımalarının nasıl olabileceğini arkadaşlarınızla tartışınız.

ÖNERİLER

1. Sınıf sayısına uygun şekilde gruplar oluşturunuz (Gruplar, kişilerin tercihine bırakılmadan rastgele seçilmelidir. Bu durum, çalışma ortamında çalışacağınız kişileri tercih edemediğinizden dolayı gerçek hayata daha uygun olacaktır.).
2. İletişim sürecinde sık yapılan hatalardan hangilerinin drama etkinliğine uygun olabileceğini tespit ediniz.
3. Konuklar tarafından sık tercih edilen ve yüksek gelir grubuna ait bir restoran seçmeye dikkat ediniz.
4. Mutfak ve servis personeli olarak grup arkadaşlarınız arasında görev dağılımı yapınız.
5. İş arkadaşlarınızla olayı hangi ortamda dramatize edeceğinizi belirleyiniz.
6. Dramatize edeceğiniz iletişim hatasını daha anlaşılabilir bir şekilde nasıl yansıtabileceğinizi grup arkadaşlarınızla değerlendiriniz.
7. Dramatize ettiğiniz durumda hem gönderici hem alıcı ile empati kurmaya çalışınız. Bu durumun iletişim sürecine olumlu ve olumsuz etkilerini değerlendiriniz.
8. Seçtiğiniz durumun restoranın konuk tarafından tekrar tercih edilmesi, arkadaşlarına tavsiyesi vb. durumlara etkisini değerlendiriniz.
9. Canlandırdığınız durumun işletmenin geliri, imajı vb. konulara nasıl etki edebileceğini tartışınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

1.1.6. İletişim Türleri

İletişimde iletiler sözlü, sözsüz ve yazılı olarak gönderilebilir. Alıcıya verilmek istenen iletinin doğru anlaşılması ve amacına ulaşabilmesi için sözlü, sözsüz ve yazılı iletiler birbirini desteklemelidir. Sözlü ve sözsüz iletiler, bireyin davranışının bel kemiğidir. Davranış biçiminin ne olduğu, sözlü ve sözsüz iletilere göre şekillenir. Bireyin iletişim kurarken ne söylediği, nasıl söylediği, ses tonu, hitap tarzı, sözcük seçimi, jestleri ve telaffuzu gibi pek çok sözlü, sözsüz ve yazılı ileti; davranış biçimlerinin de özünü oluşturmaktadır.

İletişim türleri sözlü, sözsüz ve yazılı iletişim olarak üç gruba ayrılır.

1.1.6.1. Sözlü İletişim

İnsan konuşma yeteneğine sahip bir varlıktır. Konuşabilme, insanı diğer varlıklardan ayıran en önemli özelliktir.

Konuşmaya dayalı iletişime **sözlü iletişim** denir. Sözlü iletişimde dil önemli bir iletişim aracıdır. İletişim kurmak için sıklıkla sözlü iletişim tercih edilir. Etkili bir iletişim için göndericinin konuşma, alıcının ise dinleme becerisi gelişmiş olmalıdır. Yüz yüze konuşmalar, radyo programları ve telefon konuşmaları sözlü iletişime örnek verilebilir.

1.1.6.2. Sözsüz İletişim

İletişimin sözcüklere dayalı olmadan ses tonu, beden dili, duruş, bakış, jest ve mimik gibi unsurlarla gerçekleşen biçimine **sözsüz iletişim** denir. Sözsüz iletişim birçok farklı kanalı kullanabilmeyi sağlar. Böylece zengin bir iletişim ortamı oluşur ve ileti daha etkili ve doğru biçimde aktarılır.



Araştırmalara göre kişiler arası ilişkilerde mesajın anlaşılma oranı sözsüz iletişimde %65, sözlü iletişimde ise %35'tir. Dolayısıyla iletişimin kalitesini söylenen değil söylenilme şekli belirler. Duygu ve düşüncelerin kelimelere dökülemediği durumlarda bakış, başın bir dönüşü, jest ve savunucu bir mimik binlerce kelimedenden fazla anlam taşıyabilir.

1.1.6.3. Yazılı İletişim

Yazılı iletişim; kitap, mektup, gazete, belgegeçer (faks), dergi, bülten, afiş, el ilanı, tabela, not, internet sitesi, elektronik posta, cep telefonu mesajı gibi yazı aracılığıyla iletilen sözcük ve sembollerle sağlanır. Yazılı iletişimin kullanılmasının en büyük nedeni kanıtlanabilir ve somut olmasıdır.



ARAŞTIRALIM, PAYLAŞALIM
Yiyecek içecek işletmelerinde menü kullanımı yazılı iletişim sayılabilir mi? Araştırınız. Araştırma sonuçlarınızı sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.2. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ

İnsanlar sözlü iletişimi geliştirmeden önce beden dili ile anlaşır. Beden dili, bu anlamda insanların ilk anlaşma aracı ve aynı zamanda ilk dili olmuştur. İnsanlar; beden dili aracılığıyla duygu, düşünce, istek ve ihtiyaçlarını başka insanlarla paylaşmışlardır.

Yapılan araştırmalar sonucunda günlük iletişimde kullanılan sözcük sayısının bini geçmediği belirlenmiştir. İnsanlar; bunun dışında elleri, kolları, yüz ifadeleri, baş hareketleri, elbise ve aksesuarları ile mesaj gönderiminde bulunur. İletişimin bu türüne kısaca **beden dili** denir.

1.2.1. Beden Dilinin Özellikleri

Beden dilinin doğru kullanımı iletişimi kolaylaştırır. Bazı durumları özellikle duyguları karşı tarafa sözcüklerle anlatmak oldukça zordur. Bu durumda beden dilini etkili kullanmak, anlatılmak istenenin karşı tarafa

daha etkili aktarılmasında yardımcı olur. Örneğin iş yerinde şefinize yorgun olduğunuzu ve molaya çıkmak istediğinizi söylediğinizde ne söylediğinizden çok beden dilinizin ne anlattığı daha etkili olacaktır.

Beden dilinde benzer hareketler her zaman aynı anlama gelmeyebilir. Örneğin kişinin kollarını gövdesine kenetlemesi, genelde beden dilinde iletişime kapalı olduğu anlamını taşır. Bazen bu durum aynı zamanda kişinin üşümesinden de kaynaklı olabilir.

Beden dili insan dışındaki canlılarda da gözlemlenir. Örneğin bir çiçeğin solması, sulanmaya ihtiyacı olduğu yönünde mesaj taşır. Bir köpeğin kuyruğunu sallaması, dilini dışarı çıkararak gözlerini size dikmesi de acıktığı anlamını taşır (Görsel 1.4).

Beden dili bir bütün olarak değerlendirilmeli ve yorumlanmalıdır. Her hareket sözcüklerde de olduğu gibi farklı ya da mecaz anlamlar taşıyabilir.

Beden dili sözlü iletişim ile çelişebilir. Sözcükler ve beden dili ile anlatılanlar, kimi zaman farklı anlamlar taşıyabilir. Kızgın olmadığını söyleyen bir kişinin yüz ifadesi, ses tonu ve bedeni kızgınlık dolu mesajlar verebilir. Bu durumda öncelikle beden dilinin ilettiği mesaj dikkate alınır ve daha çok hatırlanır. Örneğin birisi tarafından nasıl bulunduğu sorulduğunda eğer üzgün bir yüz ifadesi ile iyi bulunduğu söylenirse, ısrarla ne olduğu sorulabilir. Bunun sebebi, beden dilinin daha inandırıcı bulunmasıdır.

Beden dili, dünyanın her yerinde tüm insanlar tarafından kullanıldığı için evrenseldir. Beden diline yüklenen anlamlar, bazen kültürel farklılıklardan dolayı değişiklik göstermektedir. Örneğin gülme davranışı, dünyanın her yerinde olumlu karşılık bulur ve bir şeyin komik olduğunu ifade eder. Kimin neye, nerede, nasıl ve ne şekilde güldüğü ise daha çok kültürel farklılıklar taşır.

Beden dili kişiliği yansıtmaktadır. Özellikle yüz ifadeleri, el ve kol hareketleri ilk görüşme anında kişilikle ilgili bilgi verir. Bu durumun iletişimde ön yargıya sebep olduğu da unutulmamalıdır.

1.2.2. İletişimde Beden Dilinin Önemi

Düşüncelerin dili kelimeler, duyguların dili ise bedendir. Sözcükler ve beden dili, bir mesajın etkili bir şekilde aktarılmasını sağlar ve iletişim becerisinin bütünü oluşturur. Yapılan araştırmalar; yüz yüze yapılan etkili bir iletişimde kelimelerin %7, ses tonunun %38 ve beden dilinin %55 oranında rol oynadığını göstermektedir. Bu durum, insanların birbirlerine ne söylediklerinden çok nasıl söylediklerinin önemli olduğunu bir göstergesidir. İletişimde beden dili sözlü iletişimi tamamlayan bir yapıdadır.

Etkileşim ve konuk memnuniyeti, yiyecek içecek hizmetleri alanında oldukça önemlidir. Bu durum, beden dilinin önemini gün geçtikçe artırmaktadır. Bu yüzden bu alanda çalışanlar, konukların beden dilini iyi anlamalı ve kendi beden dilini etkili şekilde kullanmalıdır.

Beden dilinin öğrenilmesinin sağladığı avantajlar şunlardır:

- Kişinin kendisini ifade etmesini kolaylaştırır.
- İletişimde bulunulan kişileri daha kolay anlamayı sağlar.
- İletişimde bulunulan insanların iç dünyalarını anlamada ipuçları verir.
- Konuşmaya anlam bütünlüğü katar.

İnsanın kendini tanıma, amaçlarına ulaşabilme çabasında en önemli adım beden dilini tanımadır. Beden dili, sözlü iletişime destek olur ve anlamı zenginleştirir. Sözlü iletişim kurmak, kimi zaman farklı sebeplerden dolayı mümkün olmayabilir. Bu kez yüz, el ve kollar karşılıklı iletişimde etkin rol oynar.



Görsel 1.4: Beden dili, insan dışındaki canlılarda da gözlemlenir.

El ve kollarla işaret ya da hareket yapmak konuşmanın etkisini artırır. Örneğin konuk, rezervasyon yapılmış masaya yönlendirilirken aynı zamanda masa elle işaret edilerek konuğa yardımcı olunur (Görsel 1.5).



Görsel 1.5: Beden dili ile konuğu davet etme

Beden dilini öğrenip etkili bir şekilde kullanmanın bir nedeni de genellikle sözlü iletişimden daha inandırıcı olmasıdır. Beden dilini iyi analiz etmek ve yorumlamak, kişilerin gerçek duygularını anlamada rehberlik eder. Örneğin konuğa sunulan hizmetten memnun olup olmadığı sorulduğunda konuğun verdiği "Her şey çok güzeldi." sözlü mesajından çok konuğun duruşu, bakışları ve yüz ifadesi memnuniyet ile ilgili daha inandırıcı mesajlar verir.

Günlük yaşamda iyi ilişkiler kurmak, çalışma ortamında başarılı olmak için beden dilinin önemini kavramak ve iletişim sürecinde beden dilini etkili kullanmak gerekir.

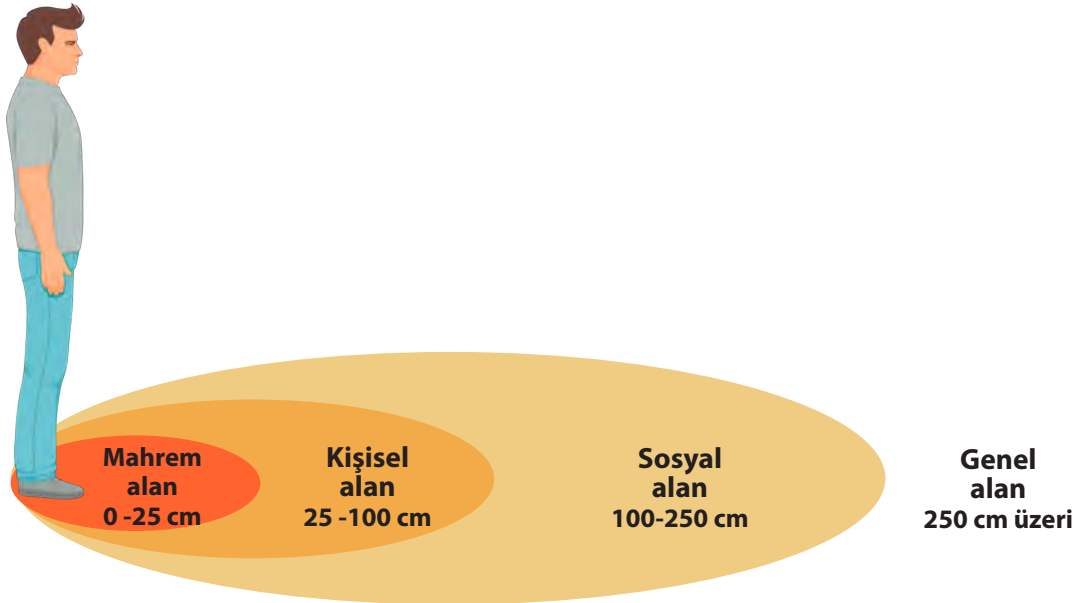
1.2.3. Kişiler Arası Mesafe ve Bedensel Temas

İletişim sürecinde kişiler, birbirlerine verdikleri değer ve kendilerini ilişki içinde konumlandıkları yere göre mesafesini belirler. Bu sebeple yüz yüze ya da bir toplulukla kurulan ilişkilerde mesafeyi bilinçli olarak kullanmak önemli fayda sağlar.

Kişiler arasına mesafe koymakta belirleyici olan unsur genellikle duygulardır. Örneğin sevilen, yakınlık duyulan kişilere karşı ilgili olunur ve temas edilir. Oysa sevilmeyen ve hoşlanılmayan kişilerden uzaklaşıp araya mesafe konur.

Kişiler arasındaki ilişkilerde her ne kadar kültürel farklılıklar söz konusu olsa da yapılan araştırmalar, insanların birbirleri ile olan ilişkilerini şu dört bölgede düzenler (Görsel 1.6):

- Mahrem (özel) alan
- Sosyal alan
- Kişisel alan
- Genel alan



Görsel 1.6: Kişiler arası ilişkilerde korunan alanlar

1.2.3.1. Mahrem Alan (0-25 cm)

Kişilerin birbirlerinin koku ve nefeslerini algılayabilecekleri kadar yakınlıkta olduğu mesafeye **mahrem alan** denir. Kişinin kendisini çok yakın hissettiği annesi, babası, kardeşi, eşi veya çocuğu bu mesafede olabilecek kişilerdir. Bu mesafeye başkalarının girmesi durumunda kalp, daha hızlı atar ve stresli bir durum oluşmaya başlar. Kişiler; kalabalık olan toplu taşıma, market, asansör vb. yerlerde mahrem alanlarına izinsiz girdiği için gergin ve huzursuz olur.

DİKKAT



Çalışma ortamında özellikle de servis esnasında konukların mahrem alanına girmemeye dikkat edilmelidir.

1.2.3.2. Kişisel Alan (25-100 cm)

Yakın hissedilen kişilerin girmesine izin verilebilecek en yakın mesafeye **kişisel alan** denir. Bu alan, iki arkadaşın konuşurken buldukları mesafedir. Sosyal hayatta ve çalışma ortamında birbirlerini tanıyan ve arkadaş kabul edilen kişiler, birbirlerine bu mesafede durabilir.

DİKKAT



Özellikle sosyal alanlarda ve toplu taşımada kişilerin mahrem ve kişisel alanlarını ihlal etmemek gerekir. Bunun için kişiler ile araya en az 1 metre mesafe bırakılmalıdır.

1.2.3.3. Sosyal Alan (100-250 cm)

Sosyal çevrede, çalışma ortamındaki tanıdık kişilerle veya eve gelen apartman görevlisi, tamirci gibi kimselerle içinde bulunulan mesafeye **sosyal alan** denir. Çalışma ortamında bu mesafenin korunmasına genelde ofis mobilyaları, çalışma tezgâhları gibi eşyalar yardımcı olur. Sosyal alan içinde bulunulan kişilerle tanışılmamış olursa dahi selamlaşmak önemli bir nezaket kuralıdır.

DİKKAT



Çalışma ortamında özellikle sosyal alanda bulunmalı ve bu mesafe özenle korunmalıdır.

1.2.3.4. Genel Alan (250 cm'den Sonrası)

Kamusal ya da toplumsal alan olarak da ifade edilir. Otobüs durakları, parklar gibi kamuya açık alanlarda birbirini tanımayan insanların içinde buldukları ve korumaya özen gösterdikleri mesafe, en az 2,5 metre ve üzeridir. Bu alan içindeki kimselerle selamlaşma ve iletişim kurma ihtiyacı hissedilmez.

**SIRA
SİZDE**

Sinema ya da tiyatroya gittiğinizde salon boş olduğu hâlde yanınızdaki koltuğa birinin gelip oturması size ne hissettirir? Kişiler arası mesafe alanlarını dikkate alarak açıklayınız.

Araştırmalar sonucunda ortaya konulan bu alanları cetvelle çizer gibi ayırmak son derece zordur. Özellikle büyükşehirlerde artan nüfus yoğunluğu ile beraber bu alanların ihlal edilmesi, kişiyi huzursuzluğa ve kendini savunmaya iter. Bu anlamda sosyal hayatta olduğu kadar çalışma ortamında da kişiler arası mesafeyi korumak oldukça önemlidir. Özellikle insan ilişkilerinin son derece yoğun olduğu yiyecek içecek hizmetlerinde kişiler arası mesafeyi iyi ayarlamak, oluşabilecek yanlış anlamaları önleyecektir.

2. UYGULAMA

KONU	İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ	SÜRE: 1 DERS SAATI
------	-----------------------	--------------------

İŞLEM ADI: ÇALIŞMA ORTAMINDA KİŞİLER ARASI MESAFELERİ DİKKATE ALARAK İLETİŞİM KURMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Arkadaşlarınızla gruplar oluşturunuz.
2. Çalışma alanı oluşturunuz.
3. Oluşturduğunuz çalışma alanında kişiler arası mesafelerin (mahrem, kişisel, sosyal ve genel alan) sınırlarını belirleyiniz.
4. Mutfak veya servis alanında yaşanabilecek bir olayı senaryolaştırınız. Senaryonuzu yazarken kişiler arası mesafeleri dikkate alınız.
5. Yazdığınız senaryoyu canlandırınız.
6. Kişiler arası mesafeleri koruyup koruyamadığınızı açıklayınız. Aşağıda yazılı soruları cevaplayarak arkadaşlarınızla tartışınız.
 - Mahrem, kişisel, sosyal ve genel alan içindeyken neler hissettiniz?
 - Arkadaşlarınız bu alanlarınızı ihlal ettiğinde tepkiniz ne oldu?

ÖNERİLER

1. Sınıf mevcudu ve süreyi dikkate alarak en az beşer kişilik gruplar oluşturabilirsiniz (Gruplar, kişilerin tercihine bırakılmadan rastgele seçilmelidir. Bu durum, çalışma ortamında çalışacağınız kişileri tercih edemediğinizden dolayı gerçek hayata daha uygun olacaktır.).
2. Sınıftaki imkânlardan faydalanabilirsiniz. Örneğin sıraları çalışma tezgahı, kitapları doğrama tahtası ve kalemleri de bıçak şeklinde kullanabilirsiniz.
3. Oluşturduğunuz çalışma alanında mahrem, kişisel, sosyal ve genel alan sınırlarını belirlemeye çalışınız (1 karışı 20 cm, 1 adımı ise 80 cm olarak dikkate alabilirsiniz.).
4. Mutfakta yemek yapma esnasında rutin bir iş akışını veya servis alanında konuklara servis yapmayı 5 dakika süresince dramatize edebilirsiniz.
5. Hazırladığınız senaryoyu çalışma ortamında kişiler arası mesafeye dikkat ederek canlandırınız.
6. Çalışma ortamında kişiler arası mesafeye dikkat ederek çalışmanın neden önemli olduğunu yaptığınız uygulamadan yola çıkarak değerlendiriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

1.2.4. Temel Beden Dili Hareketleri

İnsan, genellikle farkında olmadan gün içerisinde beden dilini etkili kullanır. Kelimeleri kontrol ettiği gibi bedenini kontrol edemez. Beden dili, olaylara karşı kendiliğinden daha fazla tepki verir.

Beden dili, her ne kadar bir bütün olarak ele alınsa da vücudu çeşitli bölümlere ayırarak incelemek daha faydalı olur. Beden, boynumuzdan yukarı olan yüz kısmı ile boynumuzdan aşağı olan vücut kısmı olarak ayrılabilir. Yüz kısmında alın, kaş, ağız, burun, yanaklar ve çene beden dili ile mesajlar verir. Vücut kısmında ise kol, el, parmak ve ayaklar önemli mesajlar verir. Her ne kadar vücut kısmı, en büyük alan olsa da yüz kısmındaki mesajlar, beden dili açısından daha fazla önem taşır.

1.2.4.1. Yüz İfadeleri ve Gözler

Konuşmak sadece sözcüklerle gerçekleşmez. Jest ve mimikler de tıpkı konuşma esnasındaki sözcükler gibidir. İnsanların yüzündeki sözel olmayan anlatımlara **mimik** denir. Başka bir ifadeyle yüz kasları ve baş kulanılarak yapılan tüm hareketler mimiklerdir. Başın dışında kalan el, kol, ayak, bacak ve beden kullanılması ise **jest** denir.

İletişim esnasında beden dilinin en dikkat çeken kısmı yüz ve gözlerdir. Yüzdeki ifadeler sözlerden sonra en etkili iletişim kanalıdır. Yüz ifadeleri herkes tarafından kolayca algılanır ve bu ifadeleri gizlemek oldukça zordur. Örneğin bir misafir yemeği beğendiğini söylediği hâlde yüz ifadesi bunun zıddını ifade edebilir. Beden dili daha gerçekçi bilgi verir çünkü bir yemeği beğenmediğini söylemek oldukça zordur ve mimikler istemsiz bir şekilde bunu belirtir (Görsel 1.7).



Görsel 1.7: Konukta yemeği beğenmeme sonucu oluşan mimik

Jest ve mimikler, anlatımı destekleyen ve diğer kişilere sinyaller gönderen hareketlerdir. Jest ve mimikler "esas" ve "ikincil" olarak ayrılır. Duygu ve düşüncüyü destekleyen, onları somutlaştıran, bilinçli olarak ortaya konan jest ve mimiklere **esas jest ve mimikler** denir. Kendiliğinden ve beklenmeyen anda oluşan jest ve mimikler ise **ikincil jest ve mimikler** olarak adlandırılır. Örneğin kişinin sohbet esnasında anlatımı desteklemek üzere bilinçli bir şekilde kollarını göğüste kavuşturması, esas bir jesttir ve sohbe kapalı olduğu anlamını taşır. Kişinin aynı hareketi soğuktan üşüdüğü için bilinçsiz bir şekilde yapması ise ikincil bir jesttir ve sohbe kapallık anlamı taşımaz. Bu yüzden beden dilinde önemli olan jest ve mimikler, duygu ve hislerin izlerini taşıyan esas jest ve mimiklerdir.

DİKKAT



Esas ya da ikincil jest ve mimikleri anlamak için kendimize şu soruyu sorabiliriz: "Ben, yalnız olsaydım bu hareketi yapar mıydım?" Cevabınız "Evet." ise bu hareket, kendiliğinden olan ikincil jest ve mimiktir. Cevabınız "Hayır." ise bu hareket, esas jest ve mimiktir.

İletişim esnasında ilk anda ortaya çıkan ve istemeden oluşan mimikler daha gerçekçi bilgiler verir. İlerleyen süreçte ise kişi bu mimiklerini gizler ve istedik bir yüz ifadesi takınır. Örneğin hoşlanmadığı bir yemeği yiyen birisinin yüzünde ilk anda oluşan memnuniyetsiz ifade, ilerleyen süreçte bunu gizleyen bir ifadeye dönüşebilir. Bu, aynı zamanda ikincil jest ve mimiklerin ortaya çıktığı andan sonra esas jest ve mimiklere dönüşebileceği anlamını da taşır.

SIRA
SİZDE

Esas ve ikincil jest, mimiklere uygun örnekler veriniz.

Farklı kültürlerden insanlarla yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre altı temel duyguyu aktaran yüz ifadelerinin bütün kültürlerde ortak olduğu görülmüştür. Bunlar; mutluluk, korku, öfke, hayret, üzüntü ve tiksintidir (Görsel 1.8).



Görsel 1.8: Bütün kültürlerde ortak olan yüz ifadeleri

Beden dilinin en önemli belirleyicilerinden birisi de gözlerdir. Yüzdeki en derin anlamı göz çevresinde bulunan kas grupları verir. Yüzün ifade ettiği otuz kadar mimiğin tamamı gözler ile bağlantılıdır. Gözler aracılığıyla duygu, düşünce ve hisler karşı tarafa kolaylıkla anlatılır.

Karşıdaki kişinin gözlerine doğrudan ve uzun süre bakmak kişiyi rahatsız eder. Konuşma esnasında karşı tarafı rahatsız etmeden göz teması kurmak gerekir. Bu yüzden konuşurken gözlerle burun arasındaki bölgeye bakılmalıdır. Bu şekilde kişiyi rahatsız etmeden iki gözüne de bakılmış olunur.

Konuşma esnasında konuşulan kişiye bakmak kişiye önem verildiğini hissettirir. Aynı zamanda kişinin kendisine olan güvenini de ifade eder. Göz temasının zayıf olması ise karşı tarafa saygısızlığı ifade eder. Bu durum bir şey saklandığı anlamını da taşıyabilir.



Özellikle servis personeli, yemek esnasında misafirlere doğrudan ve uzun süre bakmaktan kaçınmalıdır. Bunun yanında misafirlerin bakışlarını da iyi analiz etmelidir.



Vücut dili açısından insanların bakışlarının hangi anlamlara gelebileceğini araştırınız. Sonuçlarınızı sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

Çok sık kullanılan başlıca jest ve mimikler şunlardır:

Gözlerin kısıp küçülmesiyle bakışların saklanması ve kaçırılması; suçluluk, utanma duygusu, şüphecilik ve yüzleşmeden çekinmenin belirtisidir (Görsel 1.9).



Görsel 1.9: Suçluluk ifadesi



Göz bebeklerinin büyümesi ve aynı zamanda ağzın açılması; sürpriz karşısında şaşırma, hoş giden bir durumu ve heyecan duymayı ifade eder (Görsel 1.10).

Görsel 1.10: Heyecan ifadesi

Göz bebeklerinin büyümesi ile beraber yüz ifadesinin düşmesi, belirsizlikle beraber gerilim ve korkuyu çağırır (Görsel 1.11).



Görsel 1.11: Korku ifadesi



Konuşma esnasında ağzın birden kapatılması ile beraber elin ağza götürülmesi, kişinin söylemek istemediği bir konuyu söylemekte olduğu anlamına gelir (Görsel 1.12).

Görsel 1.12: Ağzından kaçırmak ifadesi

Dirseklerin sabitlenerek başın elle desteklemesiyle beraber bakışların düşmesi; düşük motivasyon, enerji eksikliği ve can sıkıntısının göstergesidir (Görsel 1.13).



Görsel 1.13: Yorgunluk ifadesi



Bakışların ilgili kişiye odaklanması ve elle dudakların hafifçe örtülmesi, gizli bir şeyi karşı tarafa anlatma çabasını ifade eder (Görsel 1.14).

Görsel 1.14: Gizli bir şeyi söyleme ifadesi

Odaklanmış gözler ve elle çeneye hafifçe dokunmak, dalgın ve düşünceli olmayı ifade eder (Görsel 1.15).



Görsel 1.15: Düşünceli olma ifadesi



Gözlerin kısıp kapanması, dudakların hafifçe ısırılmasıyla beraber el ile kafaya dokunma; önemli bir şeyi unutma, bir hatadan dolayı pişmanlık duymayı ifade eder (Görsel 1.16).

Görsel 1.16: Pişmanlık duyma ifadesi

Gülümseme iletişim ve ilişkilerde önemli rol oynar. Gülümseme ile karşıdaki insanın fark edildiği ve önemsendiği anlaşılır. İçten ve sıcak bir gülümseme, çalışma ortamında da olumlu karşılık bulur (Görsel 1.17).



Görsel 1.17: Çalışma ortamında gülümseme

Samimi bir gülümseme, misafirlerde onların önemsendiği ve onlara yardımcı olunacağı izlenimini uyarır. Konuk memnuniyeti yiyecek içecek hizmetleri alanında son derece önemlidir. Bunun sağlanması için bakışlar kadar gülümseme de önemlidir.

1.2.4.2. Baş Hareketleri

Başın yukarı, aşağı ve yanlara olan hareketleri farklı anlamlar taşır. Bu hareketler kişinin duygu dünyasını dışa yansıtır. Aynı zamanda kişinin bir konuyu ifade etmesi için de kullanılır.

Çok sık kullanılan baş hareketleri şunlardır:

Çenenin yukarı kalkması ile beraber başın da yukarı kalkması; karşı çıkış, kibir ve üstünlük duygularını yansıtabilir. Bu duruş şekli genelde "burnu havada" deyimini ile tabir edilir (Görsel 1.18).



Görsel 1.18: Üstünlük bakışı



Görsel 1.19: Boyun eğici bakış

Başın normal duruşa göre daha aşağı ve eğik olduğu baş hareketinde ise uysal, çekingen ve kabul edici bir ifade vardır. Boyun eğici baş hareketi olarak ifade edilen bu duruş, her isteneni yapma durumunu belirtir (Görsel 1.19).

Başın yukarı aşağı sallanması, genellikle kişinin ona söyleneni onayladığı anlamını taşır. Başın sağa sola hareket ettirilmesi ise "hayır" anlamındadır. Bu iki hareket, çok sık kullanılır ve genel olarak "evet, hayır" hareketleri olarak adlandırılır. Bu hareketlerin ülkeden ülkeye değişiklik gösterdiği unutulmamalıdır.

Başın durumu, iletişimin etkili olmasında belirleyicidir. Bu sebeple iletişim esnasında baş, konuşmacıya dönük ve karşıya bakacak şekildedir. Kişi, ayrıca kendine yakın bulunduğu kişilere doğru başıyla hafifçe yaklaşır; uzak bulunduğu kişilerden ise uzaklaşır.

İletişim esnasında farkında olmadan başımızla yapılan hareketler; karşıdaki kişiye onu cesaretlendirici, destekleyici veya reddedici mesajlar verir. Örneğin konuşma esnasında başın hafifçe sallanması, konunun anlaşıldığı yönünde bir mesaj vererek karşıdaki kişiyi rahatlatıp iletişimi kolaylaştırır.



Genel olarak kişilere duyulan antipati ya da sempatinin kaynağında önemsiz gibi görülen beden dili mesajları yatmaktadır.

1.2.4.3. El ve Kol Hareketleri

Beden dilinde mimiklerden sonra en fazla kullanılan ve dikkat çeken hareketler el ve kol hareketleridir. Ellerin etkin bir şekilde kullanımı, iletişimde son derece önemlidir. Tıpkı bir orkestra şefi gibi ellerle karşı taraf yönetilir ve konuşmanın ritmi belirlenir.

Eller karşı tarafa sevgi ve saygı göstermek için de önemli araçlardır. Sevilen insanların elinin öpülmesi ve sevginin gösterilmek istendiği kişilere elle dokunulması bu yüzdendir. Eller, yüz bölgesinde bulunduğu yere ve duruş şekline göre farklı duyguları ifade eder. Bu durum, el ve beyin arasındaki bağlantıların zenginliğinden kaynaklanmaktadır.

Bir eşyanın ya da olayın ellerle anlatılması, sözlü ve yazılı iletişimin olmadığı dönemlere kadar gider. O dönemde cisimler, olaylar, duygu ve düşünceler tek iletişim aracı olan el işaretleri ile anlatılmıştır. Dil becerilerinin ileri düzeyde geliştiği günümüzde el işaretleri, hâlâ anlamı pekiştirici ve tamamlayıcı etkiye sahiptir. Hatta bazen anlatılmak istenilen konu, tek el işareti ile anlatılabilir. Örneğin bir kişinin elini midesine vurması ve parmaklarını bir araya toplayarak elini ağzına götürmesi, kişinin acıktığı anlamını taşır.

Konuşma esnasında avuç içinin yukarı ve aşağı bakması farklı anlamlar taşır. Açık duran bir el, kişinin gizlediği bir şey olmadığı ve karşı tarafa güven duyduğunun işaretidir. Avuç içinin aşağı, elin tersinin yukarı ya da karşıdakine bakması; güvensizlik veya karşı taraftan saklanan bir şeyin olduğu anlamını taşıyabilir.



Kişilerin el ve kol hareketlerinin farklı durum, kişi ya da kültürlere göre değişebileceği unutulmamalıdır.



Görsel 1.20: Her şey yolunda işareti



Görsel 1.20'deki hareket, 19. yüzyılın başlarında Amerika'da özellikle her şeyi kısaltarak kullanmanın popüler olduğu bir dönemde ortaya çıkmıştır.

"Ok" kısaltmasının ne anlama geldiği konusunda farklı görüşler vardır. Özellikle kabul gören görüş, "Oll correct." şeklinde yanlış yazılan ama doğrusu "All correct [Ol korekt (Her şey tamam).]" olan ifadeden geldiği yönündedir.

Günümüzde her şeyin yolunda olduğunu ifade eden yaygın bir kullanımı vardır.

Çok sık kullanılan başlıca el ve kol hareketleri şunlardır:



Görsel 1.21: Hassasiyet jesti

Havayı hassas bir şekilde kavrama ya da kişinin parmak uçlarıyla küçük bir şeyi tutması şeklindeki el hareketi, hassasiyet anlamını taşır. Duygu ve düşüncelerin hassasiyetle anlatılmak istendiği veya bir sorunun cevabının bulunamadığı fakat bulunmaya çok yakın olduğunda kullanılan bir jesttir (Görsel 1.21).

Havayı güçlü bir şekilde kavrama ya da elin yumruk şeklinde kendine doğru yukarı kalkması, bir konudaki kararlılık ve gerekirse bunun için mücadeleye hazır olduğunu anlamına gelir (Görsel 1.22).



Görsel 1.22: Kararlılık jesti



Görsel 1.23: Mücadele jesti

Elin yumruk olarak kullanılması, sallanması, masaya dayanması ya da yumuşak bir şekilde havada tutulması mücadeleye hazır olduğunu ifade eder. Ellerle yapılan en saldırgan jest olma özelliği taşır. Bir duygu ve düşünceyi çok kararlı bir şekilde savunmayı ve gerekirse bunun için mücadelenin daha ileri götürebileceğini ifade eder (Görsel 1.23).

Parmağın havaya kalkması veya elin sıkılarak işaret parmağının havaya kaldırılması, tehdit anlamını taşır. Bu jest, konuşmaya otoriter bir hava verir ve savunulan görüşteki ısrarı ifade eder (Görsel 1.24).



Görsel 1.24: Tehdit jesti



Görsel 1.25: Uzlaşma jesti

Konuşma esnasında avuç içinin yukarı bakması, konuşmacının kendi fikrine dinleyicilerin de katılmasını istediği anlamına gelir. Bu jest, fikirlere ve uzlaşmaya açık olduğunu ifade etmekte kullanılır. Ayrıca karşıdaki kişiye saygı duyulduğu ve eşit ilişki kurulmak istendiği anlamını da taşır (Görsel 1.25).

Avuç içinin yukarı bakacak şekilde karşıdaki kişiye uzanması, kişiye yapılan açık bir teklif olduğu anlamını taşır (Görsel 1.26).



Görsel 1.26: Teklif jesti



Avuç içinin aşağı bakması, artmış olan gerginliğin kontrol edilmek istendiği anlamını taşır. Bu jest, soğukkanlı bir yaklaşımın ifadesidir (Görsel 1.27).

Görsel 1.27: Kontrol jesti

İki elin avuç içlerinin karşıya bakması, kişinin kendisine karşı gelen hayali bir tehdidi durdurmak istemesi anlamına gelir. Kişinin kendisine karşı yapılan eleştirileri kabul etmediği anlamını da taşır (Görsel 1.28).



Görsel 1.28: Savunma jesti



İki elin avuç içlerinin konuşmacının kendi göğsüne dönük olması, karşıdaki kişinin fikirlerinin kucaklandığı ve onunla uyum içinde olmak istendiği anlamını taşır (Görsel 1.29).

Görsel 1.29: Uyumluluk jesti

**SIRA
SİZDE**

Görsel 1.30'daki jest ve mimikleri dikkatlice inceleyiniz ve ne anlama geldiğini belirtiniz.



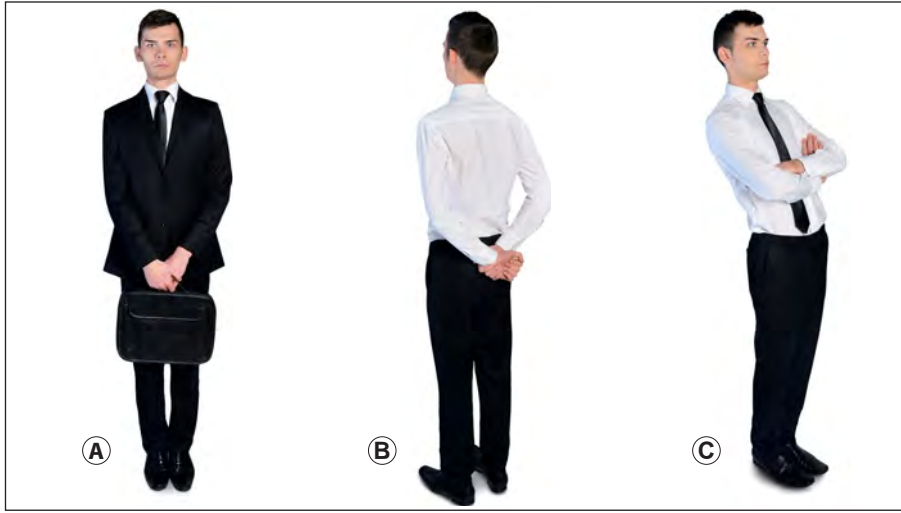
Görsel 1.30: Jest ve mimikler

Bedenin bütünü, ellerin konuşma esnasında ortaya koyduğu anlam ve ifade zenginliğine katkıda bulunur. Ellerin birbiriyle olan bağları, vücudun önünde ya da arkasında olmasına göre değişir.

Elin Bir Diğer Eli Bilekten Tutarak Vücutun Ön Kısımında Kavraması (Görsel 1.31 a): Bu duruş saygı ifadesidir. Karşıdaki kişiden çekinme anlamını taşır.

Elin Bir Diğer Eli Bilekten Tutarak Vücutun Arka Kısımında Kavraması (Görsel 1.31 b): Bu duruş üstünlük ve konuya hâkimiyet anlamı taşır. Kişi, ellerini arkada kavuşturarak karnı ve göğsü gibi zayıf noktalarını açıkta bıraktığı için kendisini güçlü ve güvende hisseder. Elin bilekten yukarı doğru çıkması kişinin gerginleştiği işareti verir.

Ellerin Üst Üste Getirilerek Vücutu Sarması [Kol Kavuşturma (Görsel 1.31 c)]: Bir canlı, kendini güvende hissetmediği zaman bir cismin arkasına saklanmak gibi doğal bir davranış sergiler. Çocukluk döneminde bu durum, çok daha net bir şekilde görülse de ilerleyen yaşlarda kolları kavuşturarak bir engelin ardına gizlenme şekli alır. Savunmaya yönelik olan bu hareket, kişinin kendisini tehdit altında hissettiğinin bir işaretidir. Genel olarak iletişime kapalı olunduğu anlamını taşır. Kişinin kendisini yabancılar arasında güvensiz hissettiği ortamlarda bu harekete çok sık rastlanır. Benzer şekilde göğüste çanta ya da dosya tutmak gibi hareketler de kişinin güvensizliği ve iç gerginliğinin işaretidir.



Görsel 1.31: Ellerin birbirleriyle olan bağları

1.2.4.4. Bacak ve Ayak Hareketleri

Kol kavuşturma hareketi gibi bacak bacak üstüne atma da olumsuz tutumun veya iç gerginliğinin işaretidir. Standart ve dört (4) şekilde olmak üzere iki temel bacak bacak üstüne atma hareketi bulunur.

Standart Bacak Bacak Üstüne Atma (Görsel 1.32) Hareketi: Sağ ya da sol bacağın, diğerinin üzerine düzgün bir şekilde atılması şeklindedir. Bu hareket, başka olumsuz hareketlerle desteklendiği zaman rahatsızlık anlamı taşır. Bunun dışında rahatsız bir koltukta uzun süre oturulduğunda ve soğuk havalarda da bu hareketi yapmak mümkündür.

Bacak bacak üstüne atma hareketi, kavuşturulmuş kollarla desteklendiği zaman kişinin konuşmadan çekildiği, rahatsız edici bir durumun olduğu anlamını taşır. Bu vücut diline sahip kişiye sorulan sorunun cevabı, muhtemelen olumsuz olacaktır.



Bacak ve ayakların yöneldiği taraf, genellikle kişinin ilgisinin yöneldiği tarafı ifade eder.



Görsel 1.32: Standart bacak bacak üstüne atma hareketi

Dört (4) Şeklinde Bacak Kilitleme Hareketi (Görsel 1.33):

Bu şekildeki bacak bacak üstüne atma hareketi, rekabet veya tartışma içeren bir tavrın varlığını gösterir. Amerikan kültüründe çok sık karşılaşılan bir harekettir. Bu hareketle birlikte bir veya iki eli kullanarak bacağı sabitlemek; kişinin direncinin kırılmasının zor olduğu, inatçı ve katı bir tutum sergilediği anlamını taşır.

Bacak bacak üstüne atma jesti, günümüzde özellikle batı kültürünün etkisiyle beraber normal bir oturma şekli olarak da tanımlanabilir. Bu oturma biçimini tek başına değerlendirmek hatalı olur.

Diğer Bacak ve Ayak Hareketleri: Bacak bacak üstüne atmadan bacaklar hafif ayırık olacak şekilde oturmak, konuşma esnasında açıklığı ve anlaşmayı ifade eder. Bir sandalyede bacakların iyice açılarak oturulması ise sahiplenme göstergesidir. Bacak bacak üstüne atarak bacakları ileri geri sallamak; genelde sabırsızlık, sıkıntı ve hayal kırıklığının ifadesidir.



Görsel 1.33: Bacak kilitleme hareketi



Sosyal alanlarda ve özellikle toplu taşıma araçlarında bacakları geniş şekilde açarak oturmaktan kaçınmak gerekir.

Ayak Bileklerini Kilitleme Hareketi (Görsel 1.34): Bacak veya kolları kavuşturmakta olduğu gibi bu hareket de olumsuz tutumu veya savunma ruh hâlini ifade eder. Genelde bu hareketle birlikte erkeklerin elleriyle sandalye dirseklerini, kadınların ise ellerini bacaklarının üzerinde üst üste tuttuğu gözlenir. Bu hareket, olumsuz bir tavır ve sinirlenmeyi ifade eder. Aynı zamanda korkuyu gizlemeye çalışma hareketidir. Bu, kişilerin bir şey söylemek için beklediklerini ve duygusal durumlarını denetlemeye çalıştıklarını ifade eden bir harekettir.

Çalışma ortamında olumsuzluk içeren bu tür beden hareketleriyle karşılaşıldığı takdirde o kişiyi rahatlatmak bir yaklaşımda bulunmak gerekir. Bunun için onlara önem verildiği ve güvende olduklarını hissettirmek gerekir. Kişiye ismi ile hitap etmek, yumuşak ve sıcak bir ses tonu ile konuşmak, doğal ve dostça davranmak, anlattıklarına ilgi göstermek ve aynı konuda sorular sormak savunucu jestler içinde bulunan kişiyi rahatlatır. Bu, kişinin kendisini açmasına ve güvende hissetmesine olanak sağlar.



Görsel 1.34: Ayak bileklerini kilitleme hareketi



Görsel 1.35: Güvenli ve güvensiz duruş



Görsel 1.36: Çekingen beden duruşu

1.2.4.5. Bedenin Bir Bütün Olarak Kullanılması (Ayakta Duruş)

Kişi, beden göğüs açıklığını başka bir deyişle beden merkezini kullanarak dış dünyaya karşı oldukça fazla mesaj verir. Sadece bedenin göğüs açıklığına bakarak kişi ile ilgili izlenimde bulunmak mümkündür.

Güven vermek ve kendini kabul ettirmek için merkezin göğüs üzerinde yatay ve dikey eksende dengeli olarak durması, omuzların geriye doğru genişlemeden dik olarak tutulması gerekmektedir (Görsel 1.35 a).

Kişinin öne doğru eğilmesi ile beraber merkezin kapanması ve omuzların düşmesi görülür (Görsel 1.35 b). Bu durum, kişinin kendisine güven duymadığı ve içinde bulunduğu durumdan rahatsız olduğu izlenimini yaratır. Çekingen beden duruşudur (Görsel 1.36). Bu duruşa genellikle zayıf ve tereddütlü bir ses tonu eşlik eder. Özellikle çalışma ortamında bu şekilde durmak, memnuniyetsizliği ve yorgunluğu ifade eder.

Omuzların geriye gitmesi ve kolların yana doğru genişleyerek açılması ile birlikte göğüs merkezi de açılır. Kişi, bu şekilde sınırlarını genişleterek her türlü uyarana hazır olduğunu ve karşılık vereceğini ifade eder. Karşı tarafa rahatsızlık uyandıran da bu duruş şeklidir.

Kişinin beden merkezini doğru kullanması, sadece başkalarının onu doğru değerlendirmesi ile ilgili değildir. Bu özelliklerin farkına varmak, kişinin kendi hayatında da çok önemli ve temel değişiklikler sağlar. Son zamanlarda yapılan araştırmalar, kişinin hissettiği gibi davranmasından çok; davrandığı gibi hissettiği sonucunu doğurmuştur. İnsan, hangi davranışı sergilerse bir süre sonra beden kimyasında ortaya çıkan değişikliklerle birlikte o yönde duygular gelişmeye başlar. Bu sebeple sosyal hayatta ve çalışma ortamında içinde bulunulan durum, ne olursa olsun; omuzlar dik, merkez yatay ve dikey eksende, dengeli bir şekilde ve gülümseyerek hareket edilmelidir.



Görsel 1.37: Charlie Chaplin

Sadece beden dilini kullanarak sinemaya damga vurmuş aktör Charlie Chaplin (Çarli Çaplin), neden sessiz filmler yaptığına ilişkin sorulara "Konuşursam beni sadece İngilizce bilenler anlayacak; ama sessiz bir filmi herkes anlayabilir ve dünya İngiltere'den ibaret değil." şeklinde cevap vermiştir. Siz de Chaplin'in bir filmi izleyiniz. İzlediğiniz filmi arkadaşlarınızla paylaşarak usta aktörün hiç konuşmadan insanları nasıl güldürdüğünü tartışınız. (Görsel 1.37).

SIRA SİZDE

Takımlar hâlinde sessiz sinema oynayınız. Jest ve mimiklerinizi oyun esnasında etkili bir şekilde kullanmayı unutmayınız.

3. UYGULAMA

KONU

İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: BEDEN DİLİNİ ETKİLİ KULLANARAK SUNUM HAZIRLAMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Senaryo için örnek konu belirleyiniz.
2. Arkadaşlarınızla gruplar oluşturunuz. Senaryonuzu belirlenen süre içinde, sınıf ortamında canlandırınız.
3. Sunuma uygun kıyafet ve aksesuar kullanınız.
4. Kişiler arası korumanız gereken mesafelere dikkate ediniz.
5. Beden duruşunuzu ayarlayınız.
6. Sunuma uygun jest ve mimikleri kullanınız.

ÖNERİLER

1. Yiyecek içecek hizmetleri alanında jest ve mimiklerinizi etkili bir şekilde kullanabileceğiniz, karşılaşılabilecek muhtemel senaryo ve konular seçmeye dikkat ediniz (Örneğin konuğu karşılama, konuğa servis yapma, konuk şikâyeti dinleme, mutfakta yeni bir iş arkadaşı ile tanışma, mutfakta iş kazası önleme vb. konular grup çalışması şeklinde sunulabilir.).
2. Sınıf mevcudu sayısını dikkate alıp sunumun süresini 5 dakika ile sınırlandırarak grup çalışması yapınız.
3. Konuya uygun kıyafet (şapka, kravat, papyon, önlük, aşçı ceketi, kep vb.) ve aksesuar (çanta, kalem, gözlük vb.) seçiniz.
4. Mahrem, özel, sosyal ve genel alanları dikkate alarak iletişim kurunuz.
5. Beden ve göğüs merkezini seçtiğiniz konuya uygun olarak konumlandırınız.
6. Yüz ifadenizi, el, kol ve ayaklarınızı etkili bir şekilde kullanınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

4. UYGULAMA

KONU

İLETİŞİMDE BEDEN DİLİ

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: JEST VE MİMİKLERİ ETKİLİ KULLANMA



Görsel 1.38: Çalışma ortamında yaşanan sorunlarda jest ve mimikler

İŞLEM BASAMAKLARI

- Görsel 1.38'deki kişileri inceleyerek beden hareketlerinin hangi duyguyu ifade ettiğini ilgili kişinin karşısına yazınız.
A.
B.
C.
D.
- Arkadaşlarınızla grup oluşturunuz.
- Görseldeki durumu dramatize edebilmek için aynı çalışma ortamını oluşturunuz.
- Eşleştirdiğiniz kişinin beden hareketlerini (jest ve mimikler) dikkate alarak görseldeki şekilde pozisyon alınız.
- Öğretmeninizin komutu ile birlikte hareket ederek görseldeki senaryoyu kaldığı yerden belirli bir süre devam ettiriniz.
- Belirlenen süre boyunca jest ve mimiklerinizi etkili bir şekilde kullanınız.

ÖNERİLER

- Jest ve mimiklerin ifade ettikleri anlamları hatırlayınız.
- Oluşturacağınız grubun görseldeki kişi sayısı kadar olmasına dikkat ediniz. Grupları, kişilerin tercihine bırakmadan rastgele seçiniz. Bu durum, çalışma ortamında çalışacağınız kişileri tercih edemediğinizden dolayı gerçek hayata daha uygun olacaktır.
- Sınıf içindeki imkânlardan (sıra, kitap, kalem vb.) faydalanabilirsiniz.
- Canlandıracağınız kişinin beden hareketlerini (jest ve mimikler) iyi analiz ederek siz de aynı hissi yaşamaya çalışınız.
- Sınıf mevcudunu dikkate alarak en az üç dakika olacak şekilde senaryoyu canlandırınız.
- Çalışma sonunda jest ve mimiklerin etkili iletişime katkılarını arkadaşlarınızla tartışınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . / 20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

İŞLEM ADI: JEST VE MİMİKLERİ ETKİLİ KULLANMA



Görsel 1.39: Çalışma ortamında aksilik durumunda jest ve mimikler

İŞLEM BASAMAKLARI

- Görsel 1.39' daki kişileri inceleyerek beden hareketlerinin hangi duyguyu ifade ettiğini ilgili kişinin karşısına yazınız.
A.
B.
C.
D.
- Arkadaşlarınızla grup oluşturunuz.
- Görseldeki durumu dramatize edebilmek için aynı çalışma ortamını oluşturunuz.
- Eşleştirdiğiniz kişinin beden hareketlerini (jest ve mimikler) dikkate alarak görseldeki şekilde pozisyon alınız.
- Öğretmeninizin komutu ile birlikte hareket ederek görseldeki senaryoyu kaldığı yerden belirli bir süre devam ettiriniz.
- Belirlenen süre boyunca jest ve mimiklerinizi etkili bir şekilde kullanınız.

ÖNERİLER

- Jest ve mimiklerin ifade ettikleri anlamları hatırlayınız.
- Oluşturacağınız grubun görseldeki kişi sayısı kadar olmasına dikkat ediniz. Grupları, kişilerin tercihine bırakmadan rastgele seçiniz. Bu durum, çalışma ortamında çalışacağınız kişileri tercih edemediğinizden dolayı gerçek hayata daha uygun olacaktır.
- Sınıf içindeki imkânlardan (sıra, kitap, kalem vb.) faydalanabilirsiniz.
- Canlandıracağınız kişinin beden hareketlerini (jest ve mimikler) iyi analiz ederek siz de aynı hissi yaşamaya çalışınız.
- Sınıf mevcudunu dikkate alarak en az üç dakika olacak şekilde senaryoyu canlandırınız.
- Çalışma sonunda jest ve mimiklerin etkili iletişime katkılarını arkadaşlarınızla tartışınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. () Sözlü iletişimde gönderilen iletinin anlaşılma derecesi denetlenebilir.
2. () Sınamak, iletişim sürecinde sık yapılan hatalardan biridir.
3. () Çatışma sürecinde tek taraf etkilendir.
4. () Göz bebeklerinin büyümesi; heyecan, korku ve gerilimi ifade eder.
5. () Açık duran el işareti, karşı tarafa güven verir.
6. () Kişinin kendisine yakın gördüğü kişilerin girmesine izin verebileceği en yakın alan, sosyal alandır.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyunuz ve boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

7. Gönderici ile alıcı arasındaki iletinin aktarılmasını sağlayan yol olarak adlandırılır.
8. Karşı tarafın duygu, düşüncelerini anlayabilme ve bunu gösterebilme sürecine denir.
9. Kişiler arasındaki küslükler, iletişim sürecinde ögesini temsil eder.
10. İletişim sürecinin son ögesine denir.
11. Bir kişi ya da toplulukla sözlü veya sözsüz iletişimi başlatan kişiye denir.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.**12. Beden dilinin özellikleri ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?**

- A) Bir hareket, her zaman aynı anlama gelmeyebilir.
- B) Bir bütün olarak ele alınıp yorumlanır.
- C) Beden dili evrenseldir.
- D) İnsan dışındaki canlılarda da gözlemlenir.
- E) Her kültürde aynı anlamı ifade eder.

13. Beden dili ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi doğrudur?

- A) Konuyu ifade etmeyi daha karmaşık hâle getirir.
- B) Duyguları anlatmayı zorlaştırır.
- C) İletişimi zenginleştirerek monotonluk katar.
- D) İletişimde bulunulan kişileri anlamayı zorlaştırır.
- E) Sözlü iletişimi destekleyerek fayda sağlar.

14. İletişimde gözlerin kullanımı ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Gözler, karşıdaki insanla konuşurken kaçırılmamalıdır.
- B) Konuşulan kişinin gözlerinin içine sürekli bakılmalıdır.
- C) Göz temasının zayıflığı, konuşulan kişiye saygısızlık anlamı taşır.
- D) Göz bebeklerinin büyümesi, korku ve heyecan duymayı ifade eder.
- E) Birçok mimik, gözle ilişkilidir.

15. Başın konuşulan kişiye doğru eğilerek yönelmesi hangi davranış ile ilgilidir?

- A) Tehdit
- B) Onaylama
- C) Dikkatli dinleme
- D) Alay etme
- E) Heyecanlanma

16. Jest ve mimiklerle ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi söylenemez?

- A) Beden dilinin asıl konusunu esas jest ve mimikler oluşturur.
- B) Başın dışında kalan beden hareketleri mimik olarak ifade edilir.
- C) İnsan etkileşiminin yoğun olduğu alanlarda daha fazla önem arz eder.
- D) El, kol, ayak ve bacak hareketleri sözlü iletişimi destekleyen jestlerdir.
- E) İstem dışı yapılan jest ve mimikler, ikincil jest ve mimikler olarak ifade edilir.

17. Çalışma ortamında ayakta beden duruşu ne şekilde olmalıdır?

- A) Göğüs merkezi kapalı, omuzlar düşüktür.
- B) Göğüs merkezi açılmış, omuzlar geridedir.
- C) Göğüs merkezi dengeli, omuzlar düzdür.
- D) Göğüs merkezi dengeli, omuzlar geridedir.
- E) Göğüs merkezi dengeli, omuzlar düşüktür.

18. Beden dilinde ayak bileklerini kilitleme hareketi, hangi duyguyu ifade eder?

- A) Üstünlük
- B) Savunma
- C) Rekabet
- D) Hoşlanma
- E) Konuya hâkimiyet

Ç) Aşağıdaki soruları sınıf ya da atölye ortamında cevaplayınız. Cevaplarınızı arkadaşlarınızla tartışınız.

19. Çalışma arkadaşları ile olumlu iletişim kurulmasının önemi nedir? Açıklayınız.

20. Çalışma ortamında beden dilinin öğrenilmesi, size ve işletmeye ne tür avantajlar sağlar? Açıklayınız.

2. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK TİPLERİNE GÖRE DAVRANMA



KONULAR

- 2.1. KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAVRANMA
- 2.2. KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA
- 2.3. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA

TEMEL KAVRAMLAR

- konuk memnuniyeti
- konuk sadakati
- konuk şikâyeti
- sorun çözme

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak konuk tiplerinin özelliklerine göre davranma
- Konuk memnuniyetini sağlama
- Konuğun sorununa çözüm bulma

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Yiyecek içecek işletmelerini tercih eden konuklar kimler olabilir? Bu konukların ne gibi beklentileri olabilir?
2. Gittiğiniz bir mekândaki konukları ve çalışanların onlara karşı davranışlarını inceleyiniz. Sizce çalışanların davranışları nasıl olmalıdır?



GİRİŞ

Farklı karakterdeki konuklar; turizm sektöründe yer alan otel, cafe (kafe), restoran gibi işletmelerden ürün ve hizmet talep etmektedir. İşletmeye gelen her konuk; aynı yemek, servis ve olaylar karşısında farklı davranışlar göstermektedir (Görsel 2.1). İşletme yönetimi ve personeli, konuklarını ağırlarken iyi tanınmalı; onların özelliklerini, işletmeden beklentilerini öğrenmelidir. İşletme yönetimi ve personel, konuklara karşı nezaket ve görgü kurallarını uygulamalıdır. İşletme, prosedürüne uygun olarak konukların özelliklerine göre davranmalı ve konuk memnuniyetini sağlamalıdır.



Görsel 2.1: Restorandaki konuklar

2.1. KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAVRANMA

Dünyada yaklaşık olarak 8 milyar insan yaşamakta ve her birinin farklı özellikleri bulunmaktadır. Bir insanın ikinci bir insanla tamamen aynı olması düşünülemez. Bu nedenle aynı ürün ve hizmeti satın alan tüketicinin aldığı ürün ve hizmetten sağladığı fayda da farklı olacaktır. Yiyecek içecek işletmesinden ürün ve hizmet satın alan her konunun beklentisi ve karakteri farklıdır. Konukların olaylar karşısında verecekleri tepki ve memnuniyetleri de aynı olmayacaktır.

Turizm işletmeleri hizmet sektöründe yer aldığı için insan ilişkileri çok fazla ön plandadır. Turizm personeli, vereceği hizmetle konukları tanıma fırsatı bulur. Bu sayede personel, onların beklentilerini karşılar.

2.1.1. Konukların Sınıflandırılması

Farklı karakterlere sahip konuklar, turizm işletmelerine gelmekte ve bu işletmelerden hizmet satın almaktadır. Personel, konunun işletmeden mutlu ayrılması için konuklarını tanımalıdır. Konukların farklı özelliklerini saptayıp onlara nasıl davranılması gerektiğini bilmelidir. Bir restorana gelen konuklar, genel olarak altı grupta incelenebilir.

2.1.1.1. Devamlı Gelen Konuklar

Bu gruba giren konuklar, işletmeye sık sık geldikleri için personel tarafından tanınmaktan ve kendilerine isimleriyle hitap edilmesinden hoşlanırlar. "Sizi tekrar görmek ne güzel." veya "Sizi iyi gördüm Ahmet Bey." diye samimi bir şekilde hatırlanmak onları mutlu eder.

2.1.1.2. Ender Gelen Konuklar

İşletmeye ender gelen konukları memnun etmek, onların işletmeye gelme sıklığını artırmak; kaliteli servis, lezzetli yemekler ve kendilerinin son derece önemli olduklarının hissettirilmesiyle mümkündür. Onlarla

devamlı gelen konuklar gibi ilgilenilmelidir. Konukların işletmeden mutlu ayrılmaları, onları devamlı konukların sınıfına dâhil edecektir. Ender gelen konuklara menü seçimleri konusunda istenirse yardımcı olunmalı, özellikle işletmenin özgün (spesiyal) yiyecekleri tavsiye edilmelidir.

2.1.1.3. Çocuklar

İşletme menüsünde çocuklar için de yiyecekler yer almalıdır. Sipariş alınırken çocuk menüsü önerilmeli, servis önceliğinin çocuklar olduğu unutulmamalıdır (Görsel 2.2). Çocuklara küçük kuver takımı verilmelidir. Küçük kuver takımı yoksa tatlı takımı kuvere konulmalıdır. İşletme, özellikle bebekler için mama sandalyesi bulundurmalıdır.

Aileler restoran seçiminde çocukların memnuniyetini göz önünde bulundurur. Mutlu çocuk mutlu ebeveynler demektir. İşletmeler, mümkünse çocukların eğlenceli ve güzel vakit geçirebilecekleri oyun alanları oluşturmalıdır.



Görsel 2.2: Restorandaki çocuk konuklar

2.1.1.4. Turistler

Yiyecek işletmesi tarafından konuklara temiz, güvenilir ve samimi bir ortam sunulmalı; turist, kendi ev ortamını aramamalıdır. Bu tür konuklara özellikle menüde bulunan yemeklerin nasıl pişirildikleri, gereçleri, sosları ve garnitürleri hakkında kısa bilgi verilmelidir. Konuklara özellikle yöresel yiyecekler tavsiye edilmelidir. Turistin işletmeden memnun olarak ayrılması, işletmenin turistin çevresi tarafından olumlu tanınması demektir.

2.1.1.5. Özel Gereksinimi Olan Konuklar

İşletme, bedensel, zihinsel yetersizliği olan konuklarla daha fazla ilgilenmelidir. İşletmeye girdikleri anda onlara refakat edilmelidir. Tekerlekli sandalye kullanan misafire kolay hareket edebileceği, restoran kapısına ve lavaboya yakın bir masa verilmelidir. Görme yetersizliği olan konuğa özel menü verilmeli, yoksa menü okunmalı ve servis sırasında yardımcı olunmalıdır. Servis personeli, duyma yetersizliği olan konuklarını kendisini rahat görebileceği masada oturtmalı ve hareketlerini gözlemlemelidir. Bu tür konuklarla yavaş ve anlaşılır bir şekilde konuşulmalıdır. Fiziksel yetersizliği olan bir konuğa tranş [tırnş (dilimleme)] konusunda yardımcı olunmalıdır. Zihinsel yetersizliği olan konuğa sipariş alınırken ve servis esnasında nasıl yardımcı olunabileceği sorulmalıdır. Özel gereksinimi olan misafirlerin siparişleri, hata olmaması için tekrar edilerek teyit edilmelidir. Servis sırasında sık sık yanlarına gidip yardımcı olma isteği belirtilmelidir.

2.1.1.6. Yaşlı Konuklar

Yaşlı konukların sandalyeye oturtulması, ceket ve paltolarının çıkartılmasında, gerekirse yürümelerinde onlara yardımcı olunmalıdır. Yaşlı konuklar; güneş, klima veya havalandırma altındaki masalara oturtulmamalıdır. Kalabalık ortamdan, orkestradan uzak ve sessiz masalar tercih edilmelidir. Menü seçimi sırasında herhangi bir rahatsızlığı olup olmadığı sorulmalıdır. Konuğun rahatsızlığı varsa hafif ve az yağlı yemekler önerilmelidir.

2.1.2. Konuk Tipleri

Restorana gelen her konuk birbirinden farklıdır. Bir davranış karşısında konukların vereceği tepkiler aynı değildir. Kimi konuklar mutlu olurken kimileri de memnun olmayacaktır.

Yiyecek içecek işletmesi personeli farklı konuk tipleri ile karşılaşmaktadır. Personel; sabırlı, nazik, kibar ve çözüm odaklı oluşuyla memnuniyeti sağlamalıdır. İşinde uzman, insan ilişkilerini ve psikolojisini anlamada yeterli olmalıdır. Konuklarda memnuniyet; misafir ilişkilerinde başarıyı yakalama, etkin iletişim tekniklerini kullanma ve konuğun davranış özelliklerine göre davranmayla mümkündür. Yiyecek içecek hizmetleri personeli, işletme prosedürlerini eksiksiz yerine getirmeli ve hizmet esnasında gerekli bütün önemi konuğa göstermelidir.

Restorana gelen konuklar genel olarak gruplandırılır. Sonra bu gruptaki konukların karakter özelliklerine bakılarak konuk tipleri oluşturulabilir. Buna göre konuk tipleri; olumsuz düşünen, titiz, kendini üstün gören, sosyal (dışa dönük), sıkılgan (içe dönük), iyi niyetli, nazik ve alçak gönüllü, şüpheli, unutkan ve dalgın, asabi, inatçı, telaşlı olmak üzere 11 başlık altında toplanabilir.

2.1.2.1. Olumsuz Düşünen Konuk

Olumsuz düşünen konuklar; kişi ve olaylara olumsuz yaklaşan, negatif, kötümser, her şeyde hata arayan ve devamlı şikâyet eden konuklardır. İşletmede bu tür konuklara hizmet etmek ve bu konukları mutlu etmek zordur. Personel, konuğun memnun kalması için hoşgörür çerçevesinde gerekli olanı fazlasıyla yapmalı ve bütün yeteneklerini ortaya koymalıdır. Konuktan takdir beklememeli, her şeye rağmen motivasyonunu koruyarak profesyonelliğini kaybetmemelidir.

2.1.2.2. Titiz Konuk

Tüm detayları görebilen, dikkatli, seçici, mükemmeliyetçi, yiyeceklerin en lezzetlisi ve servisin en kalitesini isteyen kişilerdir. Onlar için işletmede verilen hizmet, hatasız ve tam olmalıdır. Küçük hatalara bile toleranslı davranmaz, affetmez ve bu konuda gerekli uyarıları ilgili kişilere yapmaktan çekinmezler. Bu tip konuklar; özellikle temizlik kurallarına, hijyen ve sanitasyona uyulup uyulmadığına dikkat eder. Bu tip konuklara göre her yer tertemiz olmalıdır. Bu yüzden personel, kişisel temizliğine ve kılık kıyafetine de dikkat etmelidir.

Titiz konuk tipi, sağlığına çok önem verir ve yiyecek içeceğine özen gösterir. Verilen hizmeti beğenmesi zor olsa da beğenirse personeli takdir eder ve memnuniyetini gösterir. Zor beğendiği için yemeklerden ve servisten memnun kaldığı takdirde işletmeye tekrar gelme olasılığı yüksektir. Personel, bu tip konuğa hizmet ederken motivasyonunu düşürmemeli ve profesyonelliğini kaybetmemelidir.

2.1.2.3. Kendini Üstün Gören Konuk

Kendini üstün gören konuklar; mükemmel olduklarını, her şeyin en doğrusunu bildiklerini ve en güzelini yaptıklarını düşünebilir. Gerek personeli gerek işletmenin diğer misafirlerini küçümseyebilir. Kendini beğenmiş, alaycı davranışlarda bulunabilir. Servis personeli, böyle bir konuk ile karşılaştığında sakin kalmalıdır. Sinirlenmeden anlayışlı bir şekilde hizmetini vermeye devam etmelidir.

2.1.2.4. Sosyal (Dışa Dönük) Konuk

Sosyal konuklar; aktif, işletme personeli ve çevresindeki kişilerle rahat diyalog kurabilen kişilerdir. Küçük problemleri görmezden gelip üzerinde durmazlar. Sosyal konuklar ile çalışmak, personel için çok kolay ve zevklidir. Aldıkları ve beğendikleri hizmet karşısında personeli ödüllendirebilirler. Personel, böyle bir konukla karşılaştığında diğer konuklarla onun arasında ayırım yapmamalı ve aradaki mesafeyi her zaman korumalıdır.

2.1.2.5. Sıkılgan (İçe Dönük) Konuk

Sıkılgan konuklar sessiz, sakindir. Kendileriyle olmaktan hoşlanırlar. Gerek personelle gerek diğer konuklarla çok fazla iletişimde bulunmazlar. Dolayısıyla bu kişilik tipindeki konuğu tanımak personel için zordur. Herhangi bir durumdan memnuniyetsizlikleri olduğunda bunu bildirmezler. Genelde küçük hataları önemsemeseler bile bazen bu hatalar için ani ve ters davranışlarda bulunabilirler. Bu tip konuklara hizmet verecek olan personel; dikkatli olmalı, konuğu çok iyi gözlemlmeli ve konuğun davranışlarından ne hissettiğini anlamalıdır.

2.1.2.6. İyi Niyetli, Nazik ve Alçak Gönüllü Konuk

Küçük hataları görmeyen, anlayışlı ve pozitif kişilikli oldukları için bu tip konuklarla çalışmak kolaydır. Olumsuzlukları görmez ve önemsemez, kolay sinirlenmez, genelde şikâyet etmeyip takdir ederler. İkili ilişkilerde nazik, saygılı ve kibar konuklardır (Görsel 2.3). Görevlileri ve çevresindekileri kırmayıp herkese eşit davranırlar. Görgü ve nezaket kurallarını iyi bilir, her ortamda herkese uygularlar. İyimser konukla çalışmak, personel için rahattır ve personeli motive eder. Ne kadar iyi niyetli olursa olsun, onların konuk olduğu unutulmamalıdır.



Görsel 2.3: İyi niyetli, nazik ve alçak gönüllü konuk

2.1.2.7. Şüpheli Konuk

Şüpheli konuklar, adından da anlaşılacağı gibi sürekli herkesten ve her şeyden şüphelenebilir. Personel ve işletmenin kendisini aldatılabileceğini, yedikleri yemeklerde eksiklik olabileceğini, yiyecek ve içecek fiyatlarının kendisine pahalı satılabileceğini düşünebilirler. Genel anlamda güven problemi yaşayabilen konuklardır.

Personel, şüpheli konuklara güvensizlik yaşadıkları konular hakkında detaylı bilgi verip güvensizliği ortadan kaldırmalıdır. Özellikle işletmenin itibarını olumsuz etkileyecek, konukların işletme ve personele olan güvenini sarsacak davranışlarda bulunmamalıdır. Menüdeki yiyecek ve içeceklerin fiyatları tek olmalı, hesap konusunda kesinlikle hata yapılmamalıdır.

2.1.2.8. Unutkan, Dalgın Konuk

Unutkan ve dalgın konuklar; genellikle gittikleri yerlerde şemsiye, atkı, anahtar gibi kişisel eşyalarını unutur. Zaman zaman verdiği siparişi, hesabı ödemeyi ya da ödedikten sonra para üstünü, kredi kartını almayı unutan konuklardır.

Unutkan ve dalgın konuklara hizmet edecek personelin çok dikkatli ve kontrolcü olması gerekir. Personel, konuk masadan kalktıktan sonra bir şeyin unutulup unutulmadığına bakmalıdır. Unutulan bir şey var ise bunu konuğa anında iletmelidir. Konuk, para üstünü unuttuysa ve bahşiş olarak bıraktığını belirtmemişse para üstü, kendisine verilmelidir. Hesap ödemeyi unutan konuk var ise kırmadan kibarca hatırlatılmalıdır.

2.1.2.9. Asabi Konuk

Asabi konuklar küçük bir hata karşısında öfkelerini ve kendilerini kontrol edemeyebilir (Görsel 2.4). En ufak bir olumsuzlukta personelle veya diğer konuklarla karşı karşıya gelip tartışmaya girebilirler. Hoşgörüsüz olabilirler .

Asabi konuklara hizmet edecek personelin öncelikle sakinleştirici bir tavrı olmalıdır. Yumuşak bir ses tonuyla konuşmalı, konukları sinirlendirebilecek davranışlardan kaçınmalıdır. Sorun yaşandığında konuğa saygılı davranmayı sürdürmeli, çözüm odaklı olmalıdır.



Görsel 2.4: Asabi konuk

2.1.2.10. İnatçı Konuk

İnatçı konuklar; karşılanamayacak istekleri olsa bile olması için direten, bu konuda hiçbir açıklamayı kabul etmeyen, isteklerinden taviz vermeyen, işletmenin o konuda kuralları varsa bile tanımayan ve tam tersine hareket eden sabit fikirli konuklardır. Kolay kolay ikna olmazlar. Hata kendilerinden kaynaklı olsa bile bunu kabullenmez ve verdiği karardan dönmezler.

İnatçı konuklara hizmet edecek personelin ikna kabiliyeti yüksek, sakin ve anlayışlı olması gerekir.

2.1.2.11. Telaşlı Konuk

Telaşlı konuklar; olaylar karşısında heyecanını kontrol edemeyen, panik olan ve çevresindeki insanları da paniklettiren konuklardır. Restoranlarda telaşlı oldukları durumlarda yiyecek ve içecekleri döktükleri, kuver malzemelerini düşürdükleri ve kırdıkları hatta servis personelini gereğinden fazla acele ettirdikleri olur.

Telaşlı konuklara hizmet edecek personelin önce kendisi rahat bir tutum sergilemelidir. Konuğu rahatlatmalı, olayı kontrol altına alıp diğer konukları panik ortamından uzaklaştırmalıdır.

2.1.3. Konuğun Beklentileri

Yiyecek içecek işletmeleri yöneticilerinin müşteri beklentilerini tam olarak karşılayamamalarının en önemli sebeplerinden biri, konuklarını tam olarak tanımamalarıdır. Araştırma yaparak konukların işletmeden ne bekledikleri ve konukları nasıl memnun edeceklerini öğrenebilirler. Yönetici ve personel, konuklarla çeşitli iletişim kanallarını kullanarak ve anketler düzenleyerek bunu sağlayabilir. Farklı özellik ve kültüre sahip misafirler, özellikle turizm işletmelerinden hizmet satın almaktadır. Dolayısıyla farklı özellikteki bu konukların işletmeden aldığı hizmetten beklentisi de aynı olmamaktadır.

Genel olarak konukların turizm işletmelerinden beklentileri şunlardır:

- Samimi bir karşılama, personelin güler yüzlü olması
- Hijyen, temizlik
- Güvenli ve sağlıklı ortam
- Profesyonel personel
- Saygınlık görme
- Lezzet, gıda güvenliği
- İlgi
- Ödediği ücretin karşılığını alma
- İyi iletişim
- Kaliteli servis, hizmet

Beklentileri karşılanan konuk, işletmeden mutlu ayrılır. Bu mutluluk, işletmenin konuk sayısını artırır ve sektörde faaliyetinin sürekliliğini sağlar.

6. UYGULAMA

KONU

KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAVRANMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: VERİLEN SENARYODAKİ KONUK TİPİNİN ÖZELLİĞİNE GÖRE, KURALLARA UYGUN ŞEKİLDE DAVRANMA

Senaryo: Restorana akşam yemeği için gelen dört kişilik grup, rezervasyon yaptırmadıkları hâlde boş masa olmamasından dolayı öfkelidir. Drama yöntemini kullanarak konuklarla uygun şekilde ilgileniniz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf mevcuduna ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.
2. Konukları selamlayınız. Kendinizi tanıttiniz.
3. Konukları saygılı bir şekilde dinleyiniz.
4. Konukları sakinleştiriniz.
5. Konuklara nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde o an yapılabilecekleri söyleyiniz ve çözüm önerisi sununuz.
6. Konukların yanından uygun bir şekilde izin isteyip ayrılıңыз.

ÖNERİLER

1. Oluşturduğunuz gruplarda rol dağılımı yapınız.
2. "Hoş geldiniz, iyi akşamlar." diyerek isminizi ve işletmedeki görevinizi söyleyiniz.
3. Konuğu dinlerken göz teması kurunuz. Konuğun sözünü kesmeyiniz. Konuşmasını sözle veya mimikle tasdik ederek dinleyiniz. Konuğa olumlu bir tutum sergileyiniz ve saygı duyduğunuzu hissettiriniz.
4. Konuklara öncelikle işletmeyi tercih ettikleri için teşekkür ediniz. Yumuşak bir ses tonuyla gülümseyerek konuşunuz.
5. Konuklara o an boş masa olmadığını, fuaye (giriş, hol) alanında bekleyebileceklerini söyleyiniz. Bu esnada aperitif içeceklerini ikram ediniz. Yiyecek siparişlerinin mutfakta hazırlanırken onlara hemen bir masa ayarlanacağını söyleyerek konukları sakinleştiriniz. Bu işlemleri, en kısa sürede gerçekleştiriniz.
6. Konuktan ayrılırken "Afiyet olsun, iyi akşamlar." ifadelerini kullanınız. İzin isteyip yanlarından ayrılıңыз.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

7. UYGULAMA

KONU	KONUK TİPLERİNİN ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAVRANMA	SÜRE: 1 DERS SAATİ
------	--	--------------------

İŞLEM ADI: KURALLARA UYGUN ŞEKİLDE, VERİLEN SENARYODAKİ KONUK TİPİNİN ÖZELLİĞİNE GÖRE DAVRANMA

Senaryo: Konuk, öğle yemeği için orta pişmiş bir biftek siparişi verdiğini fakat gelen bifteğin az pişmiş olduğunu söylemektedir. Drama yöntemini uygulayarak konukla uygun şekilde ilgileniniz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf mevcuduna ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.
2. Konuğu saygılı bir şekilde dinleyiniz.
3. Konuğun siparişini tekrarlayıp konuğa onaylatınız.
4. Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konuğa yapılabilecekleri söyleyiniz ve çözüm önerisi sununuz.
5. Konukların yanından uygun bir şekilde izin isteyip ayrılıңыз.

ÖNERİLER

1. Oluşturduğunuz gruplarda rol dağılımı yapınız.
2. Konukla göz teması kurunuz ve gülümseyiniz. Konuğun sözünü kesmeyiniz. Konuğun konuşmasını sözle veya mimikle tasdik ederek dinleyiniz. Konuğa olumlu bir tutum sergileyiniz ve saygı duyduğunuzu hissettiriniz.
3. Konuğun siparişi konusunda herhangi bir yanlışlık olmaması için konuğun isteklerini tekrarlayarak ona onaylatınız.
4. Konukla kesinlikle tartışmayınız. Biftek, uluslararası pişirme usullerine göre orta pişmiş olsa bile "Müşteri her zaman haklıdır." ilkesini unutmayınız. Konuğun talebini göz önünde bulundurarak bifteği mutfağa gönderiniz. Bifteğin biraz daha pişirileceğini, hatanın hemen düzeltileceğini konuğa belirtiniz.
5. Konuktan ayrılırken "Afiyet olsun, iyi günler." ifadelerini kullanınız. İzin isteyip yanlarından ayrılıңыз.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN		10	30	50	10	100
TAKDİR EDİLEN PUAN							

2.2. KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA

Turizm sektöründe yer alan diğer işletmeler gibi yiyecek içecek işletmeleri için de konuk memnuniyeti çok önemlidir. Yiyecek içecek işletmelerinin sayısı günümüzde oldukça fazladır. Bu işletmeler; pazar payını artırabilmek, varlıklarını sürdürebilmek ve rekabet edebilmek için konuklarının memnuniyetini sağlamalıdır. Konuk memnuniyeti; konuk sayısının artması veya azalmasında, işletmenin imaj ve tanıtımında önemli bir faktördür. Yönetici ve personelin ilk amacı, işletmeden konuğun mutlu olarak ayrılmasını sağlamak olmalıdır.

2.2.1. Konuk Memnuniyeti

Konuğun bir hizmet ve ürünü satın almadan önce o hizmet ile ilgili çeşitli beklentileri vardır. **Konuk memnuniyeti**, konuğun bu beklentilerinin işletme tarafından ne kadarının karşılandığı yani karşılanma seviyesidir (Görsel 2.5).



Görsel 2.5: Konuk memnuniyeti

Somut ürünlerin satışı, yiyecek içecek işletmelerinde söz konusu değildir. Bir hizmet ve ürünün satışı vardır. Konuk memnuniyeti; konuğun yemekten aldığı tat, personelin kaliteli servisi ve işletmeye gelişinden ayrılıncaya kadar duyduğu mutlulukla mümkün olur. Konuğun memnuniyeti; işletmelerin gelir sağlaması, itibar kazanması, markalaşması, işletmenin kapasitesini ve sayısını artırması gibi hedeflere ulaşmasını sağlar. Dolayısıyla işletmelerin aslında ulaşmaları gereken ilk ve en önemli hedef, konuk memnuniyetinin sağlanması olmalıdır. İşletme, diğer işletmelerle rekabet edebilmek için konukların memnuniyet düzeylerini sürekli artırmalı ve hizmet kalitesinde standardı sağlamalıdır.

Konuk memnuniyeti, çok hassas bir konudur ve çeşitli unsurlardan etkilenir. Bu unsurların başında hizmet kalitesi, sunulan hizmetler sırasında personelin tutum ve davranışı, menüdeki yiyecek ve içeceklerin çeşitliliği ve fiyatlarının uygunluğu gelmektedir.

İşletme yöneticileri, konuk memnuniyetini sağlamak için konuklarını iyi tanımalıdır. Konukların şahsi özelliklerini, ihtiyaç ve beklentilerini iyi bilmelidir.

İşletmeler konuklarının aşağıda sıralanan özellikleri konusunda onları detaylı tanıyabilmek için araştırma yapabilirler:

- Alışkanlıkları
- Hayat tarzları
- Milliyetleri
- Gelir ve eğitim seviyeleri
- Meslekleri
- Sosyal statüleri
- Yaşları
- Cinsiyetleri

İşletmeler, bu araştırmalar sonucunda konuklarını daha iyi tanıyabilir; konukların işletmeden beklentilerini öğrenmiş olur. Konuğun istediği ürün ve hizmeti bünyesinde bulundurur. İşletme, kendini geliştirip yenilemek için gerekli çalışmayı yapar.

2.2.2. Konuğun Memnuniyetinde Önemli Noktalar

İşletmeler, konuğun memnuniyetini ve bunun sürekliliğini sağlamak için bazı noktalara dikkat etmelidir.

Personelin Kılık Kıyafeti: Mutfak ve servis personelinin kıyafeti; lekesiz, temiz ve ütülü olmalıdır. Personelin kıyafeti, şefleri tarafından kontrol edilmeli; personel, eksik kıyafetle çalışmamalıdır (Görsel 2.6).



Görsel 2.6: Yiyecek içecek personeli ve kıyafeti

Personelin Çalıştığı İşletme ve İşleyle Gurur Duyması: Personel, işletmeye ve çalışma arkadaşlarına karşı aidiyet duygusu taşımalıdır. İşletme ve yaptığı meslekle gurur duymalıdır. İşletme ve işleyle ilgili herhangi bir hoşnutsuzluğu var ise bunu konukla paylaşmamalıdır.

Personelin Konuğu Samimi Karşılması: Konuk, içten ve samimi gülümseme ile selamlanmalı; konukla görüldüğü anda ilgilenilmelidir. Personel, konuğu anında fark etmeli ve ona özel olduğunu hissettirmelidir.

Personelin Konukla Etkili İletişimi: Personel, konukla konuşurken göz teması kurmalıdır. Ses tonuna, konuşma hızına, kullandığı kelimelere ve vurgulamaya dikkat etmelidir. Kelimeler, özellikle yabancı konuklarla konuşurken doğru telaffuz edilmelidir. Konukla canlı, anlaşılır ve akıcı bir şekilde konuşulmalıdır. Konuşma, vücut hareketleri ile desteklenmelidir. Kullanılan kelimeler, özenle seçilmeli; açık ve yerinde olmalıdır. Ses seviyesi, konukların rahat duyabileceği şekilde olmalıdır. Monoton bir ses tonuyla konuşulmamalıdır. İfade edilmek istenen fikirler tam ve net verilmelidir.

Personelin Beden Dilini Kullanması: Personel, konuk ile sözlü iletişimini daha etkili hâle getirebilmek için beden dilini de kullanır. Beden dilini göz teması, postür (duruş), kıyafet, şahıslar arasındaki mesafe, dış görünüş, bedensel temas, jest ve mimikler oluşturur. Personel, beden dilini kullanırken dikkatli olmalıdır. Abartılı hareketlerden kaçınmalı ve konuşun beden dilini doğru anlamalıdır.

Konuğun Etkin Dinlenmesi: Bütün dikkat konuğa verilmeli ve konuşun sözü kesilmemelidir. Konukla göz teması kurulmalı, herhangi bir şeyle ilgilenilmemelidir. Özellikle sipariş alırken herhangi bir yanlışlık olması için çok dikkatli olunmalıdır.

Personelin konuğu dinlerken dikkat etmesi gereken unsurlar şunlardır:

- Konuk gibi düşünüp empati kurmalı.
- Konuşmanın ana fikrini anlamalı.
- Konuşun değindiği konuları sırasıyla hatırlamalı.
- Konuşun sözünü kesmemeli.
- Konuşu anlamadıysa anlamış gibi davranmamalı.
- Sipariş alırken not almalı.
- Tüm dikkatini konuğa vermeli.
- Göz teması kurmalı.
- Konukla iletişimdayken bir başkasıyla ilgilenmemeli.

Konuğa İsmiyle Hitap Edilmesi: Konukların ismi öğrenilmeli ve onlara ismi ile hitap edilmelidir. Konukların ismi bilinmiyorsa cinsiyetlerine göre "hanımefendi" ya da "beyefendi" diye hitap edilmelidir.

Konuğun Sözünün Kesilmemesi: Konuk sonuna kadar dinlenmeli ve konuğa dinlenildiği gösterilmelidir. Konu çok uzasa hatta konuk haksız olsa bile personel sabırlı ve anlayışlı olmalıdır. Personel kesinlikle konuşun sözünü kesmemelidir. Araya girmesi gerekiyorsa konuktan özür dileyip izin alarak konuşmalıdır.

Personelin Kibar Olması: Konuklara kibar davranılmalı ve daima "siz" diye hitap edilmelidir. Görgü ve nezaket kurallarına uyulmalıdır. Gerektiğinde konuğa "Teşekkür ederim, efendim, rica ederim, lütfen vb." ifadeler kullanılmalıdır.

Konuğun Baştan Savılmaması: Tüm konuklara eşit mesafede davranılmalıdır. Konuk tipleri arasında zor olanlarla karşılaşılsa bile olumsuz durumdan kurtulmak adına konuğa karşı yanlış davranışlarda bulunulmamalıdır.

Konuğun İhtiyacı ile İlgilenilmesi: Konuşun özel gereksinimi varsa ve bunun karşılanmasını istiyorsa işletme imkânları dâhilinde karşılanmalıdır.

Konuğa Başka İsteğinin Olup Olmadığının Sorulması: Konuğa yiyecek ve içecek servisi yapıldıktan sonra başka bir isteğinin olup olmadığı sorulmalı, isteği varsa karşılanmalıdır.

Konuğun Kendisini Özel Hissettirilmesi: "İşletmeye gelen her konuk özeldir." düşüncesiyle konuğa nazik, ilgili davranılmalıdır. İşletme için konukların ne kadar önemli olduğu unutulmamalıdır.

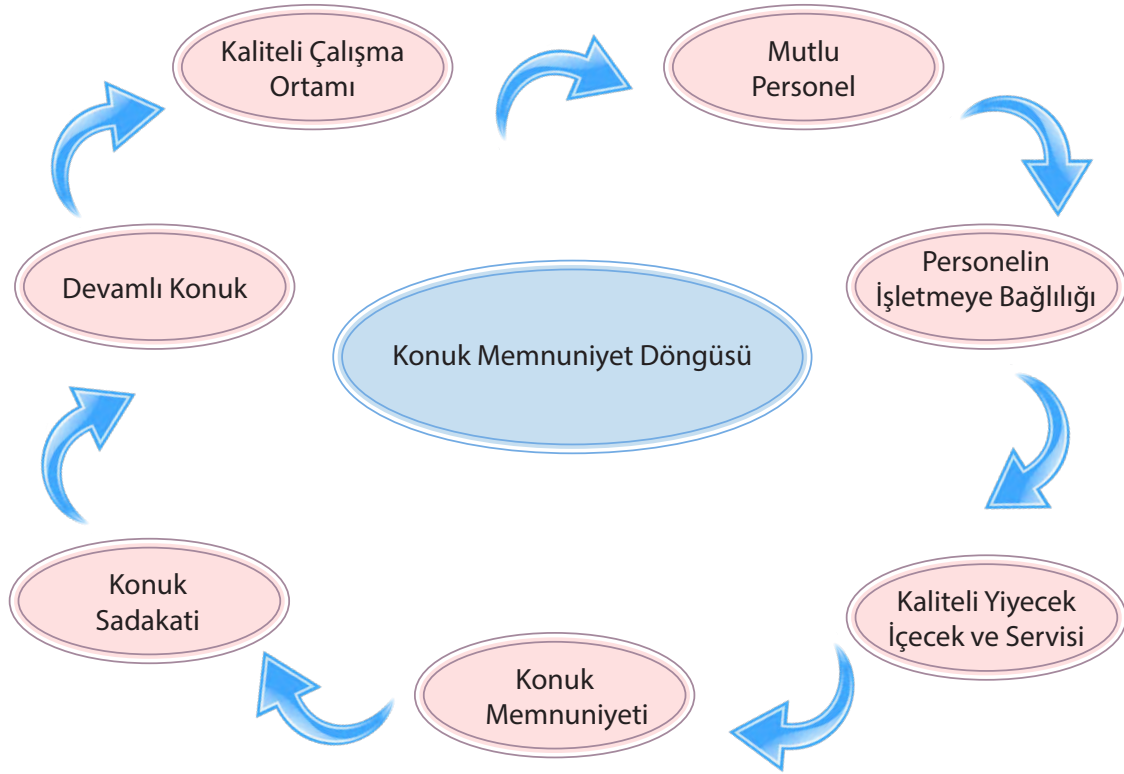
2.2.3. Konuk Memnuniyetinin İşletme İmajı ve Tanıtımı Açısından Önemi

Yiyecek içecek işletmeleri konuklara yüksek standartlarda ürün ve hizmet sunar. İşletmeler bu sayede konuk memnuniyetini sağlar (Görsel 2.7). İşletmenin imajını sağlamlaştırır ve tanıtımını yaparlar.



Görsel 2.7: Memnun konuk

Günümüzde yiyecek içecek işletmelerinin fazlalığı ve alternatiflerin artmasından dolayı konukları memnun etmek kolay değildir. İşletmeye konunun devamlılığını sağlamak, konuk sadakati oluşturmak için konuğa hizmette, yiyecek ve içeceklerde mükemmeli sunmak gerekmektedir. İşletmeden mutlu ayrılan konuk, aynı işletmeye tekrar tekrar gelir ve böylece konuk sadakati oluşur (Şema 2.1).



Şema 2.1 : Memnuniyet döngüsü

Yiyecek içecek işletmeleri; sektördeki yerini sağlamlaştırmak, sürekliliğini sağlamak, kurum ve ürün imajını geliştirmek amacıyla sürekli yeni yöntemler geliştirmektedir. Bunun yanı sıra işletmeler, konukların işletmede kaldıkları süreçten ve restoranda servis yapılan her üründen memnun kalmalarını sağlamalıdır. Bunun için konuk talepleri doğrultusunda yeni, farklı, kaliteli tat ve ürünleri sunmak durumundadır.

Hizmet ve yemeklerden memnun kalmayan konuk, sosyal medyayı kullanarak şikâyetlerde bulunmaktadır. Bu şikâyetler, işletmeye olan talebi düşürüp kurum imajını zedeler. Yapılan araştırmalara göre memnuniyetsizliği giderilmeyen konuk, bir daha o işletmeye gitmemektedir. Memnuniyetsizliği giderilen konuk ise kendini önemli ve değerli hissederek işletmeye tekrar gelmek istemektedir.

Konuğun memnuniyetini çevresindeki kişilerle paylaşması, işletme imajı ve tanıtımı açısından oldukça önemlidir. Tüketiciler, özellikle daha önce aynı ürün ve hizmeti satın almış kişilerin duygu ve düşüncelerine bakarak satın almayı gerçekleştirir. Memnuniyetini çevresine aktaran ya da yemek boyunca geçirdiği keyifli zamanı, bulunduğu restoranı sosyal medyada paylaşan konuk; dolaylı bir şekilde işletmenin pazarlaması ve tanıtımını yapar. Genellikle kendi kendine gelişen bu süreci işletmenin kontrol etmesi mümkün değildir. Konuk memnuniyetini sağlayarak bundan fayda sağlayabilir.

İşletmeler, imajlarını koruyup tanıtımlarını yapmak için genel olarak şunları yapmalıdır:

- Konuğu detaylı tanımalı.
- Konuk ile samimiyetinde ölçülü olmalı.
- Konuğu dinleyip anlamalı.
- Konuktan gelen dönütler değerlendirmeli.
- Farklı tatları denemeli, diğer işletmeler tarafından keşfedilmemiş ürün ve hizmetlere yer vermeli.
- Ekonomik menüler ve imkânlar sunmalı.
- Konukların işletmeye güven duymaları için fiyatları standart olmalı.
- Konukların memnuniyetsizliklerini belirleyip gidermeli.
- Konukların taleplerine göre ürün ve hizmet standardı oluşturmalı.



Bölgenizdeki yiyecek içecek işletmelerine gidiniz. Bu işletmelerin konuk memnuniyetini sağlamak için izledikleri yöntemleri inceleyiniz. Gözlemlerinizi sınıf arkadaşlarınızla paylaşınız.

8. UYGULAMA

KONU

KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: KURALLARA UYGUN ŞEKİLDE KONUĞUN MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA

Senaryo: Restorana rezervasyon yaptırırken canlı müzik olup olmadığını soran konuğa canlı müziğin olduğu söylenmiştir. Restorana gittiğinde canlı müzik olmadığını gören konuğun memnuniyetsizliği söz konusudur ve bunu belirtmiştir. Canlı müzik ile ilgili talebi yerine getirilmemiştir. Bunun üzerine konuk, sosyal medyada memnuniyetsizliğini belirten gönderi paylaşarak kurum imajına zarar vermiştir. Bu durum görülmüş, işletme yönetimine bildirilmiştir. Drama yöntemi kullanarak bu durumla uygun şekilde ilgileniniz.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf mevcuduna ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.
2. Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konukla doğru iletişim kurunuz.
3. Kendinizi tanıttınız.
4. Gülümseyerek konuşunuz.
5. Konukları dikkatlice dinleyiniz.
6. Konuğun talebini belirleyiniz.
7. Konukları önemseyiniz.
8. Konuklara yapılabilecek işlemle ilgili bilgi veriniz.
9. Konuklardan ayrılırken nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygun sözcükler kullanınız.
10. Yapılan iş ve işlemlerin sonucunu ve konuğun son durumunu takip ediniz

ÖNERİLER

1. Oluşturduğunuz gruplara rol dağılımı yapınız.
2. Konuğu güler yüzle karşılayınız. Konuğu günün saatine uygun şekilde selamlayınız.
3. İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.
4. Gülümsemenizin ses tonunuzu olumlu yönde etkilediğini unutmayınız.
5. Konuklarla ilgilenirken başka şeylerle ilgilenmeyiniz. Konuşurken göz teması kurunuz. Konuğun sözünü kesmeyiniz.
6. Konuğun isteklerini not alınız.
7. Sabırlı ve hoşgörülü bir şekilde konukla empati yapınız.
8. Konuğa yapılacak iş ve işlemler hakkında doğru ve net bilgi veriniz. Asla tutamayacağınız sözler vermeyiniz. İşletme yetkilisi olarak o akşamki yemeğin işletmenin ikramı olabileceğini ya da kendilerini canlı müzik olan başka bir akşam misafir etmek istediğinizi belirtiniz.
9. Konuktan ayrılırken "Afiyet olsun, iyi akşamlar." gibi nezaket ifadelerini kullanınız. Bu davranış hem kendiniz hem de işletme açısından konukta olumlu bir etki bırakır.
10. Konuk memnuniyetsizliğinin giderilip giderilmediğini takip ediniz. Konuk ile iletişime geçiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . / 20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

9. UYGULAMA

KONU

KONUK MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: KURALLARA UYGUN ŞEKİLDE KONUĞUN MEMNUNİYETİNİ SAĞLAMA

Senaryo: Konuk, mezuniyet yemeği için otel restoranının menüsü, yiyecek ve içecek fiyatları hakkında bilgi almak için restorana telefon eder. Konuk, yemek seçimi ve tarih konusunda kararsızdır. Düşüneceğini söyler, telefonu kapatır. Drama yöntemini kullanarak konuğu geri arayınız. Konuğa otelinizde grup yemekleri için özel bir indirim olduğunu, onları otel restoranında ağırlamaktan mutluluk duyacağınızı söyleyiniz. Konukların rezervasyon yaptırmalarını sağlayınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf mevcuduna ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.
2. Nezaket ve görgü kurallarına göre konuklarla uygun şekilde iletişim kurunuz.
3. Konuğa kendinizi tanıtınız.
4. Konuğa onu neden aradığınızı belirtiniz.
5. Konuğa rezervasyon ile ilgili bilgi veriniz.
6. Rezervasyonu alınız. Konuğun isteklerini belirleyiniz.
7. Yapılan iş ve işlemlerin sonucunu, konukların son durumunu takip ediniz.

ÖNERİLER

1. Oluşturduğunuz gruplara rol dağılımı yapınız.
2. Rezervasyon yaptırma konusunda kararsız kaldığını söyleyen konuğun telefon bilgilerini kaydediniz. Daha sonra konuyla ilgili konuğu arayınız.
3. İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.
4. Konuğun daha önce otelinizin yiyecek içecek bölümünü arayarak bilgi aldığını konuğa hatırlatınız. Konuk hâlâ ilgileniyorsa otelinizde grup indirimini olduğunu söyleyiniz.
5. Menü çeşitleri, fiyatları, banquet [banket (ziyafet)] salonları gibi konularda konuğa detaylı bilgi veriniz.
6. Konuğun isteklerini herhangi bir yanlışlık olması için detaylı olarak not alınız. Konuğa otelin restoranında kendilerini ağırlamaktan memnun olacağını belirtiniz.
7. Mezuniyet gecesi için banquet salonu menülerinin hazırlanıp hazırlanmadığını kontrol ediniz. Yemek sonrası için çay, kahve gibi ikramlarda bulununuz. Bu tarz küçük jestlerin işletmenize sadık konuk kazandırdığını ve işletme imajına olumlu etkisi olduğunu unutmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

2.3. KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA

İşletmelerde konuk memnuniyeti başarıyı, başarı da sürekliliği getirir. Bir işletme, konuklarda bağlılık yaratmak istiyorsa onların memnuniyetini ve işletmeden kesinlikle mutlu ayrılmalarını sağlamalıdır. Konuğun sorunu, anında çözümlenmelidir. İşletme, konuk üzerinde olumlu izlenimler bırakmalı ve konukların işletmeye güven duymalarını sağlamalıdır.

Yönetim, konukların işletme hakkındaki olumlu veya olumsuz düşüncelerini anket formlarını ve sosyal medyayı kullanarak öğrenmelidir. Dünya üzerinde yaşayan insanların büyük bir kısmı, mobil telefon kullanmakta; genel ağ ve sosyal medya aracılığı ile geniş kitlelerle iletişim kurmaktadır. Bu nedenle, konukların internet üzerinden işletme hakkında yaptıkları değerlendirmeler de oldukça önemlidir. Konukların sorun olarak gördükleri unsurların neler olduğu ve sebepleri araştırılmalıdır. Bu olumsuzluklar işletme tarafından anında giderilmelidir.

2.3.1. Konuk Şikâyetleri ve Şikâyet Çeşitleri

Şikâyet, bireyin satın aldığı mal ve hizmetten isteyip beklediği faydayı görememesini sözlü veya yazılı olarak bildirmesidir. Bu şikâyetler, doğrudan işletmeye yapılabileceği gibi dolaylı yollardan da yapılabilir.

Konukların şikâyetleri genelde konuğa istemeden yapılan yanlışlıklardan kaynaklıdır. Konuk, hatalardan dolayı şikâyet eder ve bu şikâyetler giderilmediği sürece konuk memnuniyetsizliği artar. Bu sebeple işletmeye olan talepte azalma olur.

Konuk şikâyetleri ve memnuniyetsizliği işletme açısından bir eksiklik veya olumsuzluk olarak algılanmamalıdır (Görsel 2.8). İşletme, bu olumsuzluğu farklı yönden değerlendirerek kendi lehine çevirebilir. İşletme; ürün çeşitliliğini sağlayıp kendisini geliştirmek, hizmetlerini daha iyi ve kaliteli hâle getirebilmek için şikâyetleri bir fırsat olarak değerlendirmelidir.

Yiyecek içecek işletmelerinde konuk şikâyetlerinin farklı kaynakları vardır.



Görsel 2.8: Konuk şikâyeti

2.3.1.1. Konuğun Aldığı Ürün ve Hizmet Hatalarından Kaynaklanan Şikâyetler

Her konuk aldığı ürün ve hizmetin iyi olmasını ister. İşletmelerde sunulan ürün ve hizmetlerdeki bazı hatalar, konukların aşağıda sıralanan şikâyetlerine sebep olmaktadır (Görsel 2.9).

- Temizlik sorunu
- Personelin uygunsuz, eksik kıyafeti
- Havalandırmanın çalışmaması, ortamın ağır kokması
- Zeminin kaygan olması
- Siparişlerin yanlış alınması, karıştırılması
- Kötü servis
- Mekâna kapasite fazlası konuk alınması
- Siparişlerin zamanında gelmemesi
- Otopark sorununun olması, vale olmaması
- Hesabın hatalı olması
- Konuk siparişlerinin iptal edilmesi ve konuğun bilgilendirilmemesi
- Taze olmayan ürünlerin kullanılması
- Konukların zehirlenmesi
- Sıcak yemeklerin istenilen ısıda servis yapılmaması
- Online hizmetlerde sorun olması ve gecikme yaşanması
- Porsiyonların standartlara göre olmaması
- Menüdeki fiyatlar ile kampanya fiyatlarının aynı olmaması
- Yemekten istenmeyen nesnelerin çıkması
- İşletmede indirim kuponlarının kullanılmaması
- Yabancı dil bilmeyen personelle çalışılması



Görsel 2.9: Üründen kaynaklı şikâyet

2.3.1.2. Konuk Hatalarından Kaynaklanan Şikâyetler

Konuk hatalarından kaynaklanan şikâyetler, konukların diğer konukları rahatsız eden davranışlarını sorumlu personele ilettikleri şikâyetlerdir. Örneğin konuğun yüksek sesle konuşması ve yan masadaki konuğun rahatsız olup bu şikâyetini garsona veya yetkili kişiye bildirmesi bu gruba girer.

2.3.1.3. İşletmeden Kaynaklanmayan Şikâyetler

Personel veya işletmeden kaynaklanmayıp genelde işletmenin bulunduğu çevreyle ilgili olan şikâyetlerdir. İşletmenin hatalarından değil de dış etkenlerden kaynaklı olduğu için çözümü pek mümkün değildir. Restoran dışından gelen trafik gürültüsü, denizden gelen kötü koku gibi nedenler bu gruba girer.

2.3.2. Konuk Şikâyetinde Çözüm Yolları

Konuk şikâyetleri, işletmelerde istenilen bir durum değildir. Yiyecek içecek işletmeleri, hizmet sektöründedir ve bu işletmelerde insan ilişkileri ön plandadır. Bu yüzden konuk memnuniyetsizliği ile karşılaşılabilir. Böyle bir durumda işletmeler, çeşitli çözüm yöntemlerini uygulamalıdır.

2.3.2.1. Konuktan Özür Dileme ve Konuyla İlgili Açıklamanın Yapılması

Araştırmalar, özür dileme ile bilgilendirmenin beraber yapılmasının konukların çoğunda tatmin sağladığını göstermektedir. Örneğin şikâyet üzerine konuktan af dilenip hatanın neden ve nasıl meydana geldiği detaylı olarak konuğa izah edilmelidir. Böylece konuğun şikâyeti çözülmüş ve memnuniyeti sağlanmış olur. Ayrıca hatanın tekrarlanmayacağı konusunda da konuk ikna edilmelidir.

2.3.2.2. İşletme Yönetimi Tarafından Hatanın Düzeltilmesi

İşletme ve personelden kaynaklı konuk şikâyetlerinin telafisi, yine personel ya da yönetim tarafından nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde yapılır. Örneğin restoranda çalışmayan bir klima tamir edilirse veya kuverdeki kirli takımlar atılıp konuğun şikâyeti üzerine temizleri ile değiştirilse konukta memnuniyet sağlanmış olur.

2.3.2.3. Sorunun Çözümü ve İkramda Bulunma

İşletmeler, konuğun şikâyetine çözüm getirip memnuniyetsizliğini gidermek için çeşitli yöntemler uygulamaktadır. Yiyecek içecek işletmeleri; konuğun sorununu çözdükten sonra genellikle konuğa meyve, tatlı, çay, kahve gibi ikramlarda bulunur veya konuğa ücretsiz kuponlar verir (Görsel 2.10). İşletmenin hem sorunu çözmesi hem de ikramda bulunması, konuğun memnuniyetini artırmaktadır.



Görsel 2.10: Kahve ikramı

2.3.2.4. Hizmet ve Ürünün Değişimi, Standardın Artırılması

Konuğun yiyecek ve içeceklerdeki lezzet veya sunum hatalarından kaynaklı herhangi bir şikâyeti karşısında personelin aynı kategorideki ya da special yemeği servis yapması, konukları memnun etmektedir.

2.3.2.5. Hatanın Düzeltilmesi İçin Ödenecek Miktarın Düşürülmesi

Konuğun ödeyeceği tutarın bir miktarı, sorununun çözülüp memnuniyetsizliğinin giderilmesi için işletme tarafından hesaptan düşürülür. Bazı işletmelerde kuver veya hizmet bedeli gibi ücretler alınmaktadır. Bu bedel, özellikle servis ve servis personelinin kaynaklı hatalarda hiç alınmamalıdır. Bu çözüm şekli, genellikle konuk memnuniyetini sağlar.

2.3.2.6. Konuğa Ödediği Hesabın Geri Verilmesi

Konuğa hatalı hesap sunulması, ürünün ve hizmetin istenilen kalitede olmaması durumunda çözüm yolu; konuktan herhangi bir ücret alınmayabilir. Örneğin suflenin yeterince kabarmamış ve akışkan olmadığını konuğun servis elemanına iletmesi durumunda suflenin ücreti, hesaba dâhil edilmiş olsa bile konuğa geri verilmelidir. Yapılan araştırmalarda bu yöntem ile konukların yarısında memnuniyet sağlandığı görülmüştür.

2.3.3. Personelin Sorun Çözmedeki Davranışları

Yiyecek içecek sektöründe personel, konuk ilişkilerinde ve konuk sorunlarının çözümünde doğru iletişim tekniklerini, nezaket ve görgü kurallarını bilmelidir. Yönetimsel bilgi ve becerilerini kullanmalı ve profesyonel olmalıdır.

İşletme personeli, konuğun sorunlarını çözerken şunları yapmalıdır:

- Sorunu en küçük ayrıntısına kadar dinlemeli.
- Konuğa nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde işletme prosedürüne uygun şekilde davranmalı.
- Sabırlı ve güler yüzlü olmalı.
- Konuğun sorununu iyi kavramalı.
- Sorunu anladıktan sonra konuğa onaylatmalı.
- Hatayı kabullenmeli.
- Şikâyeti çözmeli.
- Sorunun çözümünde sorumluluk almalı.
- Detayları atlamamalı.
- Maddiyat ön planda olmamalı, olaylara ticari bakmamalı.
- Konukla etkili iletişim kurmalı.
- Konuğun güvenini kazanmalı.
- Konuğa verilen sözleri yerine getirmeli.
- Sorunun çözümünü ve sonucunu kontrol etmeli.
- Karar verme yetkisini kullanmalı.
- Fırsatçı olmamalı.
- Kişiye özel ürün ya da hizmet sunmalı.
- Mesleğinde uzman olmalı.
- Talep kaybını dikkate almalı.
- Konuğa şikâyetini bildirdiğinden dolayı teşekkür etmeli.
- Kaliteli hizmet vermeli.
- Konuk sorunlarını ve uygulanan çözümleri konuk veri tabanına kaydetmeli.
- İşletmenin vizyon, misyon ve değerlerini personel ile paylaşmalı ve benimsemeli.

Konuk sorununun çözümünde kesinlikle kaçınılması gereken davranışlar ise şunlardır:

- Konuğu yok saymak, ciddiye almamak, önemsememek ve konuğa karşı alaycı davranışlarda bulunmak.
- Konuğun şikâyetleri karşısında hatayı kabul etmek yerine inkâr etmek.
- Konuk ile polemiğe girmek, hata ile ilgili tartışmak.
- Suçu kabullenmemek, suçun başka personel veya departmandan kaynaklandığını belirtmek.
- Şikâyetleri kişiselleştirmek, şahsına algılamak.
- Konuğa asla yerine getirilmeyecek sözler vermek.
- “Yapılamaz, olmaz, ben ilgilenmiyorum, hatalı davranıyorsunuz, hayır, yapmamalısın.” gibi sert ifadeler kullanmak.

Yiyecek içecek işletmeleri; aynı şikâyetleri tekrar almamak, işletme kaynaklarını daha verimli ve etkin kullanabilmek için daima “öğrenen işletme” mantığı ile hareket etmelidir. İşletme, konuk taleplerini yerine getirmelidir. İşletme; kendisini, menülerini sık sık güncellemeli ve sektördeki yenilikleri takip etmelidir.

10. UYGULAMA

KONU

KONUK SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA

SÜRE: 1 DERS SAATI

İŞLEM ADI: KONUĞUN SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA

Senaryo: Konuk, akşam yemeğinden sonra hesabı kontrol edince sipariş edilmeyen yiyeceklerin hesaba dâhil edildiğini görmüştür. Bundan rahatsız olan konuk, restoran şefi ile görüşmek istemiştir.

Drama yöntemini kullanarak konuğun sorununu çözünüz. Sınıf mevcuduna göre gruplar oluşturup rol dağılımlarını yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf mevcuduna ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.
2. Konuklarla nezaket ve görgü kurallarına uygun şekilde iletişim kurunuz.
3. Konuğa kendinizi tanıtınız.
4. Konuğu dikkatlice dinleyiniz.
5. Konuğa yapılacak iş ve işlemle ilgili bilgi veriniz.
6. Konuktan özür dileyiniz.
7. Konuğu önemseyiniz.

ÖNERİLER

1. Oluşturduğunuz gruplarda rol dağılımı yapınız.
2. Konuğu günün saatine uygun şekilde selamlayınız.
3. İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz. Konuğa nasıl yardımcı olabileceğinizi sorunuz.
4. Konukla etkili bir iletişim kurmaya özen gösteriniz. Konuğun sözünü kesmeyiniz. Konukla konuşurken başka şeylerle ilgilenmeyiniz. Sabırlı ve hoşgörülü olunuz, konukla empati kurunuz.
5. Konuğa hesabın garson ve kasiyer ile birlikte kontrol edilip yanlışlığın düzeltileceğini belirtiniz. İşletme olarak tatlıların hesaptan düşüldüğünü ve ikram olduğunu belirtiniz.
6. Yaşanan yanlışlıktan dolayı konuktan özür dileyiniz. Bir daha tekrarlanmayacağını belirtiniz.
7. Konuğun iradesi dışında gelişen sorunlardan dolayı konuğun mağdur olmasını engelleyiniz. Bunun işletme imaj ve pazarlama yöntemine katkıda bulunduğunu unutmayınız. İşletmeden memnun giden her konuğun sizin sürekli müşteriniz olduğunu unutmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . . / . . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

11. UYGULAMA

KONU

KONUK SORUNLARINA ÇÖZÜM BULMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: KURALLARA UYGUN ŞEKİLDE, VERİLEN SENARYODAKİ KONUĞUN SORUNUNA ÇÖZÜM BULMA

Senaryo: Bir iş yemeği için gelen grup, yüksek sesle konuşan gençlerin bulunduğu yan masadan rahatsız olmuş ve sert bir şekilde onları uyarmıştır. Her iki grup, bu durumdan şikâyetçidir. Drama yöntemini kullanarak konukların sorunlarını çözüünüz. Sınıf mevcuduna göre gruplar oluşturup rol dağılımlarını yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf mevcuduna ve senaryoya uygun şekilde gruplar oluşturunuz.
2. Konuklarla nezaket ve görgü kurallarına uygun şekilde iletişim kurunuz.
3. Konuklara kendinizi tanıttınız.
4. Konukları dikkatlice dinleyiniz.
5. Konukların isteklerini belirleyiniz.
6. Konuklara yapılacak iş ve işlemlerle ilgili bilgi veriniz.
7. Konuğu önemseyiniz.

ÖNERİLER

1. Oluşturduğunuz gruplara rol dağılımını yapınız.
2. Konukları günün saatine uygun şekilde selamlayınız.
3. İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.
4. Konukla konuşurken başka şeylerle ilgilenmeyiniz ve göz teması kurunuz. Konuğun sözünü kesmeyiniz. Sakinliğinizi daima koruyunuz ve konuk ile asla tartışmayınız.
5. Konuğun isteklerini herhangi bir yanlışlık olmaması için net bir şekilde belirleyiniz.
6. Her iki masadaki konukların daha rahat edebilmelerini sağlayınız. Dilerse onları daha iyi bir konumdaki örneğin deniz manzarası olan masaya almayı teklif ediniz. Talepleri doğrultusunda masa değişikliği yapınız.
7. Her iki masadaki konukların sorunlarını çözüünüz mağduriyetlerini gideriniz (Hatanın işlemeden kaynaklanmadığı durumlarda bile konuk isteklerini dikkate almak, konuğa kendini değerli hissettirir ve konuk sadakati sağlar).

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyunuz ve boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

1. Personel, konuk ile sözlü iletişimini daha etkili hâle getirebilmek için kullanır.
2. Bireyin satın aldığı mal ve hizmetten istediği, beklediği faydayı sağlayamamasını sözlü veya yazılı olarak bildirmesine denir.
3. Trafik gürültüsü, denizin ve çevrenin kötü kokması gibi nedenler girer.
4. İşletmeden mutlu ayrılan konuk, aynı işletmeye tekrar gelir ve böylece oluşur.
5. İşletmenin hijyen ve sanitasyonu, temizliği ve personelin kılık kıyafetine konuk dikkat eder.
6. Yemeğin soğuk servis yapılması, konuğun aldığı hizmet ve hatalarından kaynaklı şikâyetlerdendir.

B) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

7. İyi niyetli, nazik ve alçak gönüllü konuğun en belirgin özelliği nedir?

- A) Sabit fikirlidir.
- B) Saygılı ve kibardır.
- C) Sessiz sakindir.
- D) Çekingendir.
- E) Mükemmelliyetçidir.

8. Aşağıdakilerden hangisi, konuk tiplerinden biri değildir?

- A) Olumsuz düşünen konuk
- B) Sıkılgan konuk
- C) Unutkan ve dalgın konuk
- D) Kendini üstün gören konuk
- E) Turistler

9. Aşağıdakilerden hangisi, konukların turizm işletmelerinden beklentileri arasında sayılamaz?

- A) Profesyonel personel
- B) Hijyen, temizlik
- C) Kaba ve ilgisiz davranma
- D) Lezzet, gıda güvenliği
- E) İyi iletişim

10. İşletme personeli, konuğun sorunlarını çözerken aşağıdakilerden hangisini yapmamalıdır?

- A) Sabırlı ve güler yüzlü olmalı.
- B) Fırsatçı olmamalı.
- C) Hatayı kabullenmeli.
- D) Detayları atlamalı.
- E) Görev bilinci olmalı

C) Aşağıdaki örnek olayları sınıf veya atölye ortamında tartışınız ve çözüm önerilerinizi yazınız.

1. Örnek Olay

... .com üzerinden ... Otelinde brunch (bıranç) için rezervasyon yaptırmıştım. Otelin ismiyle ve reklamlarıyla tamamen zıt ve tam anlamıyla kalitesiz olduğunu kahvaltı salonuna girdiğimde anladım. Kahvaltı büfesi çok yetersizdi. Masa örtüleri kirli ve ütüsüzdü. Servis elemanı, masa örtüsünün kirli olduğunu söylemiş olmama rağmen örtüyü değiştirmede. Restoran personeli, son derece ilgisiz ve duyarsızdı. Brunch için yapmış olduğum seçimimin yanlış olduğunu düşünüyorum. Bu oteli kimseye tavsiye etmiyorum.

2. Örnek Olay

... .com aracılığıyla ... Restoranına evlilik yıl dönümü sebebiyle saat 20.00 için rezervasyonumu yaptım. Gül yaprakları, mum ışığı ve balonlarla dekore edilmiş masa talebinde bulundum ve restorandan olumlu cevap aldım. Özel masa, tam saatinde restoranda olmama rağmen hazırlanmamıştı. Personel tarafından oyalandım. Restoranın hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine verdiği önem son derece yetersiz.

3. ÖĞRENME BİRİMİ

OLAĞAN DIŞI DURUM VE OLAYLARA GÖRE DAVRANMA



KONULAR

3.1. OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

3.2. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

TEMEL KAVRAMLAR

- acil durum
- acil durum eylem planı
- mücbir sebep

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Olağan dışı durumlarda konuğa yardımcı olma
- Müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda konuğa yardımcı olma

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Ülkemizde yaşanan olağan dışı durumlardan en çok kimler etkilenmektedir?
2. Turizm işletmelerinde yaşanabilecek olağan dışı durumlara hazırlıklı olmak için neler yapılmalıdır?



GİRİŞ

Günlük hayat döngümüzün içerisinde birçok olay yaşarız. Sabah uyanma ile başlayan bu faaliyetler, okula ya da işe gitme ile devam eder ve akşam eve dönüş ile ertesi günün hazırlıkları başlar. Aynı durum, turistik amaçla yaşadığı yerden ayrılan konuklar için de geçerlidir. Bir turist, evinden ayrıлып ulaşım araçları ile tatil yapacağı bölgeye gelir. Tatil amacına uygun turistik faaliyetleri gerçekleştirdikten sonra yaşadığı yere geri döner.

Yaşadığımız dünyada alışık olduğumuz durumlar dışında bazen beklenmedik olay ve durumlar ile de karşılaşabiliriz. İnsanların vücut bütünlüğüne zarar verebilecek (yaralanma, hastalanma, zehirlenme) olaylar yaşanabilir. Maddi zararlara neden olan (yangın, sel, fırtına) durumlar da olabilir. Karşılaşıldığında insanlara ve çevreye çeşitli zararlar veren bu tür olaylara **olağan dışı durum ve olaylar** denir.

Turizm işletmelerinde hizmet alan müşterilere misafirperverliğin bir ifadesi olarak **konuk** adı verilmektedir. Konuklar, işletmede karşılaştıkları olağan dışı bir durum veya olay karşısında işletme personelinin kendisine yardımcı olmasını bekleyecektir. Bu nedenle böylesi durumlarda çalışanların nasıl hareket etmesi gerektiği ile ilgili eğitim alması oldukça önemlidir (Görsel 3.1).



Görsel 3.1: Çalışanların eğitimi

3.1. OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

Turizm işletmeleri, konuklarına hoş vakit geçirmeleri için birçok imkân sunmaya çalışır. Konukların rahat etmesi için sunulan tüm bu olanaklara rağmen bazen istenmeyen olağan dışı durumlar yaşanabilmektedir. Yaşanması muhtemel bu olaylar, konuğun sağlık problemi yaşamasına neden olabilir. Vakit kaybetmeden 112'nin aranması gereken durumlar da olabilir. Bazı durumlarda ise olayın adli makamlarca değerlendirilmesi gerekebilir. Böyle durumlarda konuğa yardımda bulunabilecek ilk kişi, turizm işletmelerinde çalışan konusundaki eğitilmiş ve yetkili olan personeldir.

Olağan dışı durum ve olaylar karşısında izlenecek yol, işletme yönetimlerinde belirlenerek kayıt altına alınır. "Acil Eylem Planı, Acil Durum Prosedürü, Acil Durum Protokolü, Olağan Dışı Durum Algoritması ve Elektronik Kesintisi Durumunda Yapılacaklar" adlı belgelerde yer alan bilgiler, eğitim yoluyla iş görenlere aktarılır. Böylece çalışanlar, karşılaştıkları olağan dışı durum ve olay karşısında ne yapması gerektiğini bilir. İşletme politikasına uygun hareket edilmesi, belirsizlikleri ortadan kaldırarak konukların standart ve güvenilir bir hizmet almasını sağlar.

Çalışanların karşılaştığı olağan dışı durum ve olay karşısında her ne olursa olsun sakin olması en önemli kuraldır. Aynı zamanda konuklara güvende oldukları hissettirilerek işletme prosedürüne uygun hareket edilmesi gerekir. Yaşanan olayın en kısa sürede bir üst yöneticiye bildirilmesi de oldukça önemlidir.

3.1.1. Konuğun Karşılaşabileceği Sağlık Problemlerine Müdahale ile İlgili Uygulama

İnsanlar sağlıklı ve uzun bir hayata sahip olmak ister. Hayat yolculuğu içerisinde karşılaşılan bazı durumlar ise insan sağlığını tehdit eder. Bu olaylar, çeşitli nedenlere bağlı olarak gelişebilir. Turizm işletmelerinden hizmet alan konukların sağlık problemlerine ilişkin karşılaşılabilecekleri durumlardan bazıları, aşağıdaki başlıklar altında açıklanabilir.

a) Konuğun Hastalanması: Turizm işletmelerinde konuklar, çeşitli nedenlerle rahatsızlanabilir. Sıcak çarpması, tansiyon düşmesi veya çıkması, şeker koması, kalp krizi, nedeni bilinmeyen bayılma vb. sağlık problemleri yaşanabilir. Bu gibi durumlarda olaya şahit olan personel, sakinliğini koruyarak aldığı eğitime ve işletme prosedürüne uygun şekilde hareket etmelidir. Yaşanması muhtemel sağlık problemleri durumlarında mümkünse konuktan, değilse çevresindeki kişilerden yaşanan durumla ilgili bilgi alınmaya çalışılır. Üst yöneticiye durum bildirilir. İşletmede bir sağlık birimi varsa konu ile ilgili olarak o birime bilgi verilir.

Aşağıdaki belgede beş yıldızlı bir konaklama tesisince hazırlanmış, konuğun hastalanması durumunda izlenecek prosedür örneği yer almaktadır.

İlgili Departman: Tüm departmanlar

Konu: Konuğun hastalanması

Prosedür No.: 1

Geçerlilik Tarihi: 01.01.2020-01.01.2025

Prosedür Açıklaması

1. Konuğun hastalanması ve yaralanması durumunda yapılacakları anlatan prosedür listesidir.
2. Tesisimizde herhangi bir nedenle rahatsızlanan ve yaralanan konuk tespit edildiğinde bu durum, zaman kaybetmeden doktor ofisi ve güvenlik amirliğine bildirilir.
3. Rahatsızlanan ya da yaralanan konuğu gören kişi, doktor ofisi ya da güvenlik amirliğinden bir görevli gelene kadar konuğun yanından ayrılmaz.
4. Konuk, yaralı ise doktor ofisinden bir görevli gelene kadar yerinden hareket ettirilmez.
5. Doktor ilk müdahaleyi yaptıktan sonra doktorun vereceği talimata göre hareket edilir.
6. Hastalanan konuğu otelde müdahale edilmesi mümkün değilse doktor ofisi tarafından ambulans çağırılır ve durum, genel müdürlüğe bildirilir.
7. Kapı güvenliğine haber verilerek ambulansın yönlendirilmesi gereken yer bildirilir.
8. Kapı güvenlik görevlisi, ambulans geldiğinde yönlendirmeyi yaparak ambulansın geldiği bilgisini doktor ofisine ve güvenlik müdürüne bildirir.
9. Güvenlik amirliği, hastalanan misafirin oda numarasını öğrenerek birlikte konakladığı kişilere bilgi verir.
10. Güvenlik amirliğince olay hakkında araştırma yapılır. Konu ile ilgili rapor düzenlenir.
11. Konuğun bir başkası tarafından yaralanması durumunda yaralamayı yapan kişi, gözlem altına alınır. Genel müdürün onayının alınması ile jandarmaya bilgi verilir.
12. Yapılan araştırmalar, düzenlenen belgeler ile birlikte genel müdürlüğe sunulur.

b) Konuğun Zehirlenmesi: Turizm işletmelerinde yiyecek içecek hizmetleri alanında çalışan personelin en çok karşılaşılabileceği zehirlenme türü, besin zehirlenmesidir.

Vücudumuza aldığımız kimyasal ve patojen organizmaları yok eden vücudumuzun doğal savunma hücrelerine **antikor** denir. Özellikle bağışıklık sistemi zayıf olan kronik hastalarda, bebek, çocuk ve yaşlılarda antikor sayısı düşük olduğu için bakterilerin vücuda bıraktığı toksinler, vücudu olumsuz yönde etkileyebilir ve gıda zehirlenmesine yol açabilir.

Gıda zehirlenmeleri birtakım belirtiler ile kendini gösterir. Zehirlenme, genellikle kuvvetli bir karın ağrısı ile başlar ve bunu mide bulantısı ve ishal takip eder. Şiddetli zehirlenmelerde kusma ve ateş de sık görülen belirtiler arasındadır. Hatta bazı durumlarda solunum sıkıntısı, kendinden geçme, felç, şok ve ölüm gibi pek çok kötü durumla da karşılaşılabilir. Gıda zehirlenmelerinin en önemli nedenleri arasında ihmal edilen gıda hijyeni kuralları gelir. Bu nedenle yiyecek, içecek hazırlama ve sunma ile ilgili bölümlerde çalışan personelin bu konuya dikkat etmesi, yaşanabilecek olumsuz durumların önlenmesi açısından oldukça önemlidir.

Konuğun tükettiği besinler, besin zehirlenmelerinin nedeninin anlaşılabilmesi için analiz edilir. Bu nedenle yiyecek içecek işletmelerinde, servis yapılan yiyeceklerden numune alınmalıdır. Bu numuneler, 72 saat süreyle 4 °C'deki numune saklama dolabında saklanmalıdır.

Konukların sindirim yoluyla zehirlenmesine neden olabilecek yiyeceklerin dışında başka zehirli maddeler de onların sağlığını etkileyebilir. İlaç, alkol ve tarım ilacı zehirlenmeleri bu durumlara örnek olarak verilebilir. Sindirim yoluyla zehirlenmelerin dışında gaz zehirlenmeleri de solunum yoluyla gerçekleşen zehirlenmelerdir. Zehirlenmenin türüne göre yapılacak ilk yardım da farklılaşmaktadır. Örneğin gıda zehirlenmelerinde kusturma, uygun bir ilk yardım yöntemi iken asitli bir madde (deterjan, çamaşır suyu) ile zehirlenme söz konusuysa ya da hastanın bilinci kapalıysa kesinlikle yapılmaması gereken bir müdahaledir. Böyle durumlarda müdahale, uzman sağlık personeli tarafından yapılmalıdır (Görsel 3.2).



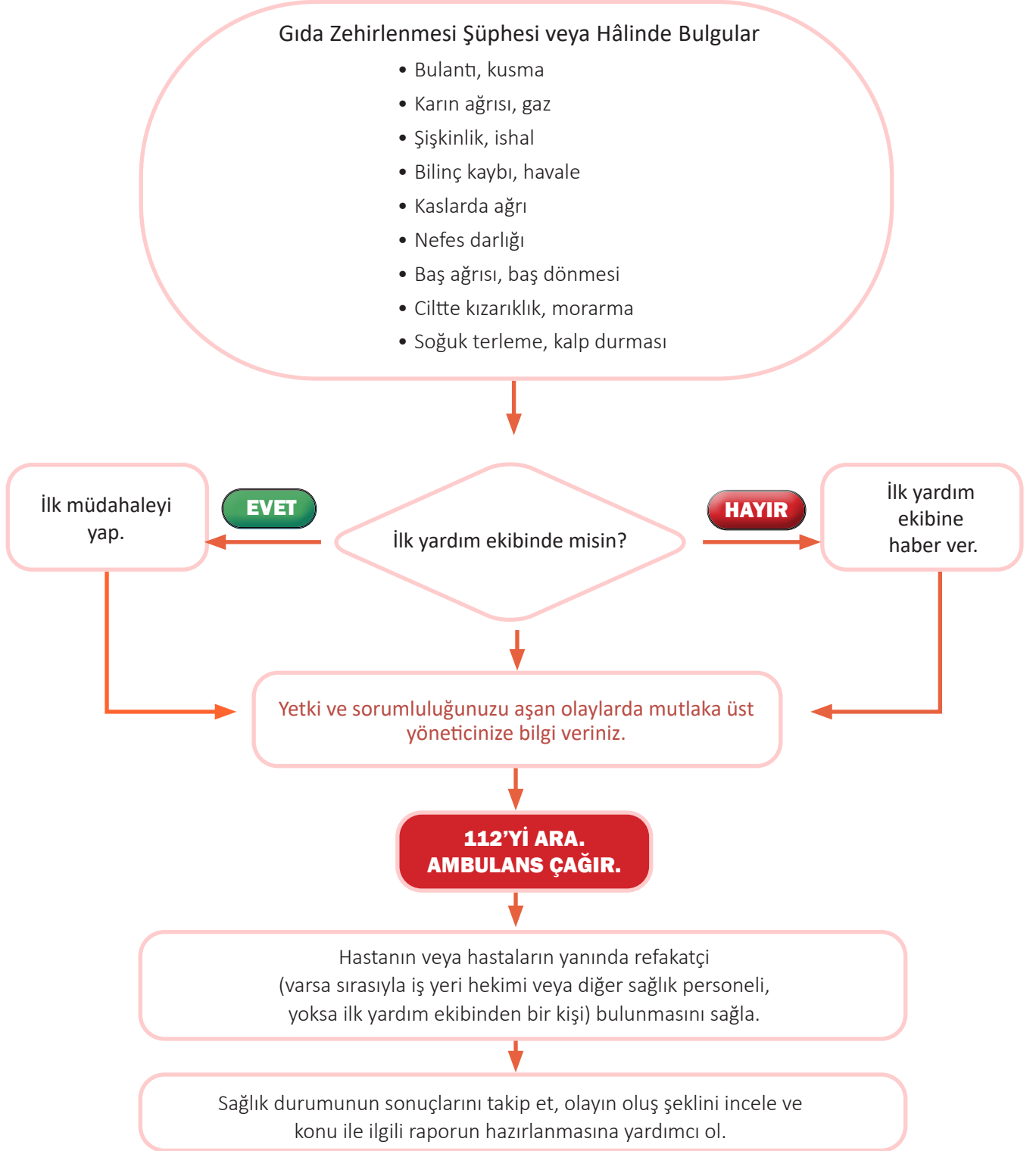
Görsel 3.2: Sağlık personelinin hastaya müdahalesi.



Besinler uygun saklama koşullarında saklanmazsa besin zehirlenmelerine neden olur.

Şema 3.1'de yer alan algorithmada bir yiyecek içecek işletmesinde zehirlenme durumunda personelin izlemesi gereken yol gōsterilmiŐtir (Şema 3.1).

ZEHİRLENMELERDE ACİL DURUM ALGORİTMASI



Şema 3.1: Zehirlenme durumunda yapılacaklar

SIRA
SİZDE

Bir restoranda yemeğe giden ailenin küçük çocuğu, yediği dondurmadan kaynaklı alerjik tepkiler göstermektedir. Böyle bir durumla karşılaştığınızda buna nasıl müdahale edersiniz? Sınıf arkadaşlarınızla bu durumu canlandırarak değerlendiriniz.

c) Alerjik Rahatsızlıklar: Normalde vücuda zararsız olan maddelere karşı vücudun bağışıklık sisteminin aşırı reaksiyon göstermesine **alerji** denir (Görsel 3.3). Alerjiye neden olan maddeler, sindirim ya da solunum yoluyla vücuda girer.

Ev tozu, polen ve evcil hayvanların tüyleri solunum yolu alerjilerine neden olabilen alerjenlerdir. Konukların farklı gıda maddelerine karşı da alerjileri bulunabilir. Hazırlanan yiyeceklerin içerikleri, menüler aracılığıyla konuklara bildirilmelidir. Bu yüzden servis personeli, siparişı verilen yiyeceğin içeriğindeki gıda maddeleri hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Bunun dışında arı sokmaları, böcek ısırıkları, kedi tırmalaması gibi durumlar da alerjik reaksiyona neden olabilecek diğer durumlardır.

Gıda alerjisi uyarı posterini sayesinde konukların siparişı esnasında alerjileri ile ilgili olarak servis görevlilerini uarmaları gerektiği hatırlatılır (Görsel 3.4).



Görsel 3.3: Alerji



Görsel 3.4: Gıda alerji uyarı posterini

Alerjik rahatsızlıklarla karşılaşmamak için öncelikle yapılması gereken, konuğu alerjenler ile hiç karşılaştırmamaktır. Konuğun alerji için kullandığı bir ilacı varsa bu konuda konuğa yardımcı olunmalıdır. Diğer konukların telaşlanmasına neden olmadan işletme prosedürüne uygun hareket edilmelidir.



26.01.2017 tarihinde yayımlanan “Türk Gıda Kodeksi Gıda Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme Yönetmeliği” kapsamında toplu tüketim yerlerinde 1.1.2020 tarihinden itibaren alerjen bilgisinin son tüketiciye sunulması zorunlu hâle getirilmiştir.

Gıdanın tüketime hazır hale getirildiği ve tüketilmek üzere son tüketiciye sunulduğu mobil araçlar, sabit veya hareketli tezgahlar da dâhil olmak üzere hazır yemek hizmeti veren restoran, kantin, okul ve hastane gibi işletmeler toplu tüketim yeri olarak tanımlanmıştır.

Kaynak: https://www.tarimorman.gov.tr/konu/2023/toplu_tuketim_yerlerinde_alerjen_bildirimi



Besin alerjisine neden olabilecek gıdaların neler olduğunu araştırınız. Sonuçları sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

ç) Boğulma ve Deniz Kazaları: Turizm işletmelerinin bünyesindeki yiyecek içecek işletmeleri, sahil ve havuz kenarında da konuklarına hizmet verir. Bununla birlikte termal tesisler bünyesinde kurulu havuzlar da birçok kişi tarafından tercih edilmektedir. Bu mekânlarda istenmeyen bazı olumsuzluklar da yaşanmaktadır. Bunlardan ilki boğulmadır. Suya batma nedeniyle solunum ve kalp hareketlerinin durması ve nefessiz kalma sonucunda ölüm meydana gelmesi olayına **boğulma** denir.

Suda boğulmak üzere olan kişiye bu konuda özel eğitim almış cankurtaranların müdahale etmesi gerekir. Sadece yüzme bilmek, boğulmak üzere olan kişiyi kurtarmak için yeterli değildir. Boğulmak üzere olan kişiye can yeleği ya da can simidi atılarak su üstünde tutunması sağlanır (Görsel 3.5). Sudan çıkarılan kişinin solunum yapıp yapmadığı ve kalp atışı olup olmadığı kontrol edilir. İlk yardım konusunda eğitim almış personel tarafından boğulan kişiye müdahale edilir.

Boğulmaların dışında denizkestanesi batması ve denizanası teması da olası deniz kazalarına girer. Denizkestanesi batan bölge, sıcak suda bekletilmelidir. Denizanası ile temas eden bölge ise alkol ile yıkanıp bol su ile rahatlatma sağlanmalıdır.



Görsel 3.5: Boğulma anında can simidi ile yardım

d) Çarpma ve Düşme Kazaları: Konukların çeşitli nedenlerle düşmesi sonucu oluşabilecek kırık, çıkık ve ödem gibi durumlar da konuğun karşılaşabileceği sağlık problemleri arasında yer alır. **Kırık**, kemik bütünlüğünün bozulması olayıdır. Kırık bölgesinde şişme, morarma, his kaybı oluşabilir. Kırık kemik ucu dışarıdan görülebilir. Kırık durumunda konuğun hareket ettirilmemesi gerekir. **Çıkık**, eklemi oluşturan kemiklerin birbirinden ayrılması durumudur. **Ödem** ise incinme, ezilme ve burkulma durumunda vücudun su toplayarak ağırlı şişliğe neden olması durumudur. Soğuk kompres uygulaması en uygun ilk yardım müdahalesidir. İlk yardım sonrasında konukların durumunun sağlık görevlilerince değerlendirilmesi gerekir (Görsel 3.6).



Görsel 3.6: Çarpma, düşme kazalarına müdahale

SIRA
SİZDE

Yiyecek içecek işletmelerinde konukların düşmelerine neden olabilecek ihmaller nelerdir? Aşağıdaki tabloya yazınız.

- | |
|----|
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| 4. |
| 5. |

e) Kesme, Yanma Sebebiyle Gerçekleşen Kazalar: Cilt bütünlüğünü ortadan kaldıran yaralanmalara **kesik** denir. Kan görmek, konukları ve diğer misafirleri tedirgin edebilir. Bu nedenle kanayan bölgeye basınç uygulayarak kanamayı durdurmak, en uygun ilk yardım uygulamasıdır. **Yanık** ise vücut dokusunun ısıdan zarar görmesidir. Su buharı, sıcak su, güneş, elektrik ve kimyasal madde yanıkları şeklinde gerçekleşebilir. Yanığın gerçekleşme şekline göre ilk yardım belirlenir. Örneğin sıcak su yanıklarına soğuk su ile müdahale edilebilir ama elektrik yanıklarına soğuk su ile kesinlikle müdahale edilmez.

ARAŞTIRALIM,
PAYLAŞALIM

İlk yardım nedir ve neden önemlidir? İşletmelerde ilk yardım eğitimi almış personel ile ilk yardım eğitimi almamış personelin kazazedeye müdahalesi sonucunda ne gibi durumlar ortaya çıkar? Bu soruları araştırınız, araştırmanızın sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



Görsel 3.7: Tıbbi yardım butonu

Alışveriş merkezleri, yiyecek içecek işletmelerinin yoğun olarak hizmet verdiği alanlar arasında yer almaktadır. Alışveriş merkezlerinde, acil tıbbi durumlarda ilk müdahalenin yapılabilmesi ve ihtiyaç hâlinde en yakın hastaneye sevk sağlanabilmesi amacıyla acil müdahale ünitesi bulunur. Burada görevli personel; alışveriş merkezinin büyüklüğüne bağlı olarak acil tıp teknisyeni, acil tıp teknikeri ve tıp doktorundan oluşur. Acil tıbbi müdahale odasında görevli personele yardım çağrıları, acil tıbbi yardım butonu aracılığıyla gerçekleştirilir (Görsel 3.7). Çalışan ve konukların acil durumu haber verebilmesi amacıyla alışveriş merkezinin çeşitli noktalarına acil tıbbi yardım butonu yerleştirilir. Butona basıldığında acil tıbbi müdahale ünitesinde görevli personel, ikazın geldiği noktaya ulaşır. Böylece ilk yardım, profesyonel sağlık ekipleince gerçekleştirilir. Gerekli görülmesi durumunda kazazede, sağlık kuruluşuna sevk edilir.

- f) Yangınlar:** Turizm işletmelerinde çalışanlar, yangın anında sadece kendi güvenliklerini değil konukların güvenliğini de sağlamakla görevlidir. İşletme yönetimince oluşturulan acil durum ekipleri, olası durumlarda aldıkları eğitime uygun olarak görevlerini gerçekleştirmelidir. Yangına karşı etkili önlemler almak, yangın ikaz sistemleri kurmak, otomatik yangın söndürme sistemleri oluşturmak ve tahliye planı yapmak öncelikli olarak yapılması gerekenlerdir. Konuklar, yangın anında bu plana göre acil çıkış noktalarına yönlendirilmelidir (Görsel 3.8). Çocuklara, engelli ve yaşlı konuklara yardımcı olunmalıdır. Bölgeden ayrılmadan önce içerde kalan olup olmadığı kontrol edilmelidir.



Görsel 3.8: Yangın anında tahliye

SIRA
SİZDE

Flambe arabası ile yiyeceklerin alevlendirilerek servisi esnasında yangın çıkması durumunda servis personelinin olaya nasıl müdahale edeceğine ilişkin bir uygulama yapınız.

12. UYGULAMA

KONU

OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: GÖREVLİ OLUNAN YİYECEK İÇECEK İŞLETMESİ İÇİN ACİL EYLEM PLANI HAZIRLAYARAK UYGULAMA YAPMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Okulunuz için hazırlanmış acil durum eylem planını inceleyiniz.
2. Acil durum olarak nitelendirilecek olayları listeleyiniz.
3. Acil durumlarda ihtiyaç duyulabilecek ekiplerin listesini hazırlayınız.
4. İlk yardım, söndürme, koruma, kurtarma, destek, sosyal yardım ve halkla ilişkiler ekiplerine grup başkanları seçiniz.
5. Belirlenen ekiplere bilgi, yetenek ve isteklerine göre üyeler seçiniz.
6. Acil duruma uygun olarak ekibinizin planını hazırlayınız.
7. Grup üyelerine acil durumlar konusunda eğitim veriniz.
8. Bir acil durum senaryosu belirleyip tatbikat gerçekleştiriniz.
9. Tatbikat sonrası grup üyeleri ile bir değerlendirme toplantısı düzenleyiniz.
10. Tüm bu süreçleri değerlendiren bir rapor hazırlayınız.

ÖNERİLER

1. Okullar için hazırlanmış acil durum planlarını araştırınız.
2. Yiyecek içecek işletmelerinde yaşanabilecek acil durumları belirleyiniz.
3. Acil durumlarda ilk müdahalenin önemini açıklayınız. Bu gibi durumlarda neler yapabileceğinizi belirtiniz.
4. Yeterliliklerinize göre acil durum ekiplerinde görev alınız.
5. Ekip üyelerinin özelliklerini belirleyiniz.
6. Ekibinizin görevine uygun olarak acil durum anında yapılacakları belirten bir plan hazırlayınız.
7. Grup üyelerine acil durum anında yapılacaklara ilişkin eğitim veriniz.
8. Olası bir acil durum anında tüm ekiplerin görevlerini uygulayabileceği bir tatbikat gerçekleştiriniz.
9. Ekip olarak tatbikatın kritiğini yapınız.
10. Hazırlanacak raporun süreç içerisindeki başarılı yönleri ve yaşanan aksaklıkları yansıtması gerektiğini hatırlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . . / . . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

KONU

OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

SÜRE: 1 DERS SAATI

İŞLEM ADI: KONUĞUN KARŞILAŞABİLECEĞİ ALERJİK SAĞLIK PROBLEMLERİNE MÜDAHALE ETME İLE İLGİLİ UYGULAMA YAPMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Alerjik sağlık problemlerinin neler olduğunu araştırınız.
2. Alerjik hastalıklarda alerjen maddelerin neler olduğunu listeleyiniz.
3. Alerji hastalarının alerjen madde ile karŐılaŐmaları durumunda oluşabilecek sağlık problemlerini araştırınız.
4. Bir yiyecek iÇecek işletmesinde konukların karşılaşabileceği alerjik durumları listeleyiniz.
5. Konukların alerjik rahatsızlık yaşaması hâlinde yapılması gerekenlere ilişkin bir plan hazırlayınız.
6. Restoranda alerjik rahatsızlık yaşayan konuğa yardım ediniz.
7. Öncelikle konuğun yaşadığı alerji problemini tespit ederek onu alerjen maddeden uzaklaŐtırınız.
8. Konuğun alerji anında kullandığı ilacı varsa ilacına ulaşmasını sağlayınız.
9. Konuğun yakınlarına -varsa- bilgi veriniz.
10. Durumu yöneticilerinize bildiriniz. Yaşanan olaya ilişkin tutanak düzenleyip olayı yazılı hâle getiriniz.

ÖNERİLER

1. Alerjik sağlık problemleri konusunda araştırma yapınız.
2. Solunum yolu veya besin alerjilerine neden olabilecek alerjenleri yazınız.
3. Konuğun alerjik atak yaşaması durumunda yaşayacağı olumsuzlukların neler olduğunu yazınız.
4. Yiyecek iÇecek işletmelerinde konukların karşılaşabileceği alerjik durumların neler olduğu konusunda görüşlerinizi belirtiniz.
5. Konuklara yardımcı olmak için yapılacakları işlem sırasına göre yazınız.
6. Polen alerjisi nedeniyle solunum sıkıntısı İeken konuğa yardım ediniz.
7. Konuk, bahİe gibi aÇık alanda ise konuğu temiz havanın olduğu kapalı ortama alınız.
8. Konuğa alerji için kullandığı bir ilaİ ya da aparatı (astım inhaler, adrenalin oto-enjektör vb.) olup olmadığını sorunuz.
9. Konuğun yakınlarını endiŐelendirmeden olaydan haberdar ediniz.
10. Olayı yöneticilerinize ve gerekiyorsa sağlık birimlerine bildiriniz. Olay anını rapor olarak kayıt altına alınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

3.1.2. Konuğun Karşılaşabileceği Adli Problemlere Müdahale Etme

Turizm işletmelerinde karşılaşılan bazı olaylar adli problemlere yol açmaktadır. Olay, kolluk kuvvetleri vasıtasıyla adli makamlara iletilmelidir. En sık karşılaşılan adli olaylar şunlardır:

- a) **Konuğun Ölmesi:** Konuğun herhangi bir sebeple vefat etmesi durumunda olayın öncelikle üst yöneticilere ve güvenlik amirliğine bildirilmesi gerekir. Olay yerinde oluşturulan güvenlik bölgesinde herhangi bir şeye dokunulmaz. Diğer konukların güvenli bir şekilde alanı boşaltması sağlanır. Doktor ve adli makamlarca gerekli işlemler yapıldıktan sonra cenaze alandan kaldırılır. Bölgenin temizlik işlemleri yapıldıktan sonra hizmetin normale dönmesi sağlanır.
- b) **Konuklar Arasında Kavga Çıkması:** Konuklar arasında yaşanan tartışmaların büyümeden yatıştırılması önemlidir (Görsel 3.9). Mümkünse tartışan konukların işletme dışına alınması gerekir. Konuklar arasındaki kavgaların sakin bir şekilde sonlanması bazen mümkün olmaz ve kavga büyür. Böylesi durumlarda tesis güvenliği ilk müdahaleyi yapar. Sonrasında konuklar, şikâyetlerini adli makamlara iletir. Diğer konuklar, zarar görmemeleri için yöneticilerin yönlendirmeleri doğrultusunda güvenli bir bölgeye alınabilir.



Görsel 3.9: Konukların arasında kavga çıkması

- c) **Konuğun Aşırı Alkol Alması:** Konuğun aşırı alkol alması sonucu çevreye, etraftaki insanlara ve kendine zarar vermesi durumunda işletmenin güvenliğine haber verilmesi gerekir. Aşırı alkollü konuklar ile kesinlikle tartışmaya girilmemelidir.
- ç) **Şüpheli Kişi ve Paket Görülmesi:** Turizm işletmeleri, hizmet birimlerinin geniş alanlara yayılabildiği birçok üniteyi bünyesinde barındırır. Bu alanların güvenliği, kapalı devre kamera sistemleri (CCVT) ve özel güvenlik görevlileri ile sağlanabilir. Diğer çalışanlar da tesisin güvenliği konusunda güvenlik personeline yardımcı olmalıdır.

Tesis içerisinde şüpheli kişi ve paket görülmesi hâlinde durum, güvenlik amirliğine bildirilmelidir. Sahte para ile ya da kendisine ait olmayan bir kredi kartıyla ödeme yapmaya çalışan kişiler ile karşılaşıldığında durum, güvenlik birimine bildirilmelidir. Tesis içerisinde şüpheli paket bulunması ya da şüpheli paketin ihbar edilmesi durumunda diğer konukların bölgeden uzaklaşmaları sağlanmalıdır. Yiyecek içecek personeli, konukların paniğe kapılmasına imkân vermeden sakin davranmalıdır. Çalışanlar, bu gibi olağan dışı durumlarda yöneticilerine haber vermelidir.

d) Hırsızlık: Turizm işletmelerinde çeşitli hırsızlık olayları yaşanabilmektedir (Görsel 3.10). Konukların değerli eşyaları çalındığı gibi işletmeye ait değerli eşyalar da konuklar tarafından götürülebilmektedir. İş görenlerin de dâhil olabildiği hırsızlık olayları, teknolojinin sağladığı imkânlarla kolaylıkla çözülmektedir. Konuk, eşyalarının kaybolduğunu belirttiğinde konuğun tüm eşyalarını tekrar gözden geçirmesini sağlayıp güvenlik bölümü ile iletişime geçilmelidir. Tesis prosedürüne göre hareket edilmelidir.



Görsel 3.10: İşletmelerde hırsızlık olayları

Yiyecek içecek işletmelerinde konuk tarafından izinsiz alınan eşyalar, önemli bir maliyet oluşturmaktadır. Bu durumda konuk işletmeden ayrılırken yanında götürdüğü eşya ile ilgili konuğa hatırlatma yapılmalıdır. Durumun polise bildirilmesi, işletme yöneticilerince arzu edilen bir durum değildir. Konuğun tekrar işletmeye rezervasyon yaptırmaması için önlem alınabilir.

İşletmenin yaşanması muhtemel adli olaylara karşı çeşitli caydırıcı önlemler alması, konukların güvenliğini sağlamada oldukça önemlidir. Güvenlik kameralarının kullanılması ve çalışan personelin olağan dışı durumlarda izleyeceği prosedürler konusunda eğitilmiş olması, olay öncesine ait yapılması gerekenlerdir. Adli olayların gerçekleşmesi durumunda kolluk kuvvetleri ile iletişime geçilmelidir. Düzenlenen resmî belgeler, işletme yönetimince dosyalanmalı; konuğun yakınları bilgilendirilmeli ve diğer konukların etkilenmemesi için önlem alınmalıdır.

SIRA SİZDE

Yiyecek içecek işletmelerinde hırsızlık olaylarının önlenmesi için alınabilecek tedbirler nelerdir? Aşağıdaki tabloya yazınız.

1.
2.
3.
4.
5.

14. UYGULAMA

KONU

OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: KONUĞUN KARŞILAŞABİLECEĞİ ADLİ PROBLEMLERE MÜDAHALE

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf arkadaşlarınızla işletmedeki bir hırsızlık olayını canlandırmak için gruplar oluşturunuz.
2. İşletmedeki konuğun eşyasının kaybolması ile ilgili bir senaryo yazınız.
3. Senaryo gereği konuğun sakin olmasını sağlayınız.
4. EŞyaları onunla birlikte kontrol etmek konusunda konuğu ikna ediniz.
5. Konuğun eşyayı kaybettiğini düşündüğü alanları birlikte kontrol ediniz.
6. İlgili birimlerle iletişim kurarak bulunan herhangi bir eşya olup olmadığını sorunuz.
7. Varsa güvenlik birimini durumdan haberdar ediniz.
8. Yöneticilerinizi durumdan haberdar ediniz.
9. Yöneticinizden aldığınız talimat doğrutusunda polisi arayınız.
10. Konuk, güvenlik birimine ulaŐıncaya kadar kendisine eşlik ediniz.
11. Güvenlik birimlerine süreci anlatınız.
12. Yaşanan olaya ilişkin düzenlenen tutanakların bir örneğini dosyalayınız.

ÖNERİLER

1. 4-5 kişilik gruplar oluşturunuz.
2. Senaryonuz için konuya uygun diyaloglar yazınız.
3. Konuğa her şeyin kontrol altında olduğu izlenimini veriniz. Sakin davranınız.
4. "Müsaadenizle eşyalarınızı birlikte kontrol edelim." deyip konuğun eşyalarının beraberce kontrolünü sağlayınız.
5. Konuğun en son bulunduğu alanları konukla beraber kontrol ediniz.
6. Ön büro, kayıp eşya bürosu, danıŐma gibi birimlere bırakılan eşya olup olmadığını kontrol ediniz.
7. İşletme güvenliğini olaydan haberdar ediniz. Alınabilecek önlemlerle ilgili güvenlikle irtibat kurunuz.
8. İşletme yöneticilerini yaşanan olayla ilgili olarak bilgilendiriniz.
9. Yöneticilerinizden bir talimat ya da izin almadıkça işletme personeli dışında kimseye bilgi vermeyiniz.
10. Konuğa onun yanında olduğunuzu hissettiriniz. Onunla ilgilenebilirsiniz.
11. Güvenlik biriminin konuğa ulaşmasını sağlayınız. Güvenlik birimine sürece dair bilgi veriniz.
12. Rapor ve tutanakları dosyalayıp arŐivleyiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . / 20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

KONU

OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

SÜRE: 1 DERS SAATI

İŞLEM ADI: KONUĞUN KARŞILAŞABİLECEĞİ ADLİ PROBLEMLERE MÜDAHALE ETME**İŞLEM BASAMAKLARI**

1. Restoranda iki farklı masada oturan dört konuk arasında bilinmeyen bir nedenle kavga çıkmasına ilişkin bir senaryo hazırlayınız.
2. Senaryo gereği tartışan konuklarınıza müdahale etmeden önce panik yapmayınız.
3. Kavganın büyümesi hâlinde diğer konukları olay yerinden uzaklaőtırınız.
4. Yöneticilerinize olay hakkında bilgi veriniz.
5. Güvenlik birimine haber veriniz.
6. Olayda yaralanma varsa sağlık birimlerine haber veriniz.
7. Etkilenmemeleri için mümkünse diğer konukları başka bölüme alınız.
8. Güvenlik birimleri ve adli makamlar dışında kimseye konuyla ilgili bilgi vermeyiniz.
9. Olaya ait raporları arőtivleyiniz.
10. Kavgayla karőtan konukları kara listeye alınız.

ÖNERİLER

1. Senaryo hazırlarken en az altı kişilik gruplar (dördü konuk, ikisi personel) oluşturunuz. Restoran ortamı oluőturarak senaryo gereği rol paylaőtımı yapınız.
2. Senaryo gereği konukların tartıőmaları büyümeden salon dışına çıkmaları konusunda onları ikna ediniz.
3. Kavganın büyümesi ve etrafa zarar verilebilmesi ihtimaline karőtı diğer konukların olaya müdahale etmesine izin vermeyiniz.
4. Yöneticilerinizi olaydan derhal haberdar ediniz.
5. Güvenlik birimlerini bilgilendiriniz.
6. Yaralı konuklar olması durumunda sağlık görevlilerine haber veriniz.
7. Diğer konukları güvenli bir bölgeye alınız ve olası kazaları engelleyiniz.
8. Resmî makamlar dışında kimseye herhangi bir bilgi ve veri paylaőtımı yapmayınız.
9. Olaya ilişkin tüm belgeleri dosyalayınız.
10. Kavgayla karőtan konukları kara listeye alınız ve tekrar rezervasyon yapttırmalarını engelleyiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

3.2. MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA

Yaşanan olağan dışı durumların bazıları **mücbir sebep** (önüne geçilmesi mümkün olmayan sebep) olarak nitelendirilmektedir. Bu durum, turizm işletmelerinde kişilerin kendi iradeleri ve kontrolleri dışında oluşan olaylardır. Bu olayların bir kısmı; deprem, sel, fırtına ve çeşitli olumsuz hava şartları gibi doğa olaylarını kapsar.

Bunun dışında dış etkenlere bağlı oluşan olaylar ise şunlardır:

- Sosyal ve politik olaylar (savaş tehdidi, ayaklanma, terör olayları, grev, lokavt vb.)
- İnsan ve hayvanları etkileyen salgın hastalıklar (Covid-19, kuş gribi vb.)
- Teknolojik aksaklıklar (ulaşımda yaşanan aksaklıklar, iletişim ağlarının çökmesi vb.)
- Ekonomik olumsuzluklar (büyük finansal dalgalanmalar, ekonomik krizler vb.)

3.2.1. Doğal Afetlerde Yapılabilecek Müdahaleler

Türkiye nüfusunun çoğu, deprem kuşağı içerisinde yer alan bölgelerde yaşamaktadır. Yaşanan depremler, ülkemiz için olağanüstü bir durum değildir. Deprem anının önceden bilinmemesi, o anda çeşitli olumsuzlukların yaşanabilmesine neden olmaktadır. Korku ve panik, bu olumsuzlukları artırır. Eğitimli, tedbirli (tatbikat, acil durum çantası, eşya sabitleme vb.) ve soğukkanlı olmak ise yaşanması muhtemel kayıpları en aza indirecektir.

Deprem anında bulunulan yere göre yapılması ve dikkat edilmesi gerekenler hem personelin hem de konuğun hayatı için önemlidir. İlk yapılması gereken ise asla telaş edilmemesidir.

İş yeri içinde iseniz;

- En yakın korunaklı bölgede depremin etkisi geçinceye kadar bekleyiniz.
- Kanepe, dolgun ve hacimli koltuk gibi koruma sağlayabilecek eşyaların yanına çömelerek hayat üçgeni oluşturunuz.

Hayat üçgeni oluşturmak için şunları yapınız (Görsel 3.11):

- Güvenli bir yer bulup diz üstü **ÇÖK** (1)
- Başını ve enseni koruyacak şekilde **KAPAN** (2)
- Düşmemek için sabit bir yere **TUTUN** (3)
- Sarsıntı geçene kadar bu pozisyonda bekleyiniz.
- Devrilip düşebilecek büyük ve ağır malzemelerden (istifteki ve yerdeki eşyalar, raflardaki malzemeler vb.) korununuz.
- Elektrik pano ve odalarından uzak durunuz.



Görsel 3.11: Deprem anında çök-kapan-tutun

Kalabalık bir topluluktaysanız;

- Ezilmeyeceğiniz bir noktaya sığınmaya çalışınız.
- Yüksek yapıların bulunduğu yaya yolları tehlikelidir. Oralardan uzak durunuz.
- Bina içindeyseniz devrilen kolonlar vb. size çarpabilir. Dışarıya koşmayınız.
- Pencere, vitrin, projektör ve ağır eşyalarla dolu raflardan uzak durunuz.

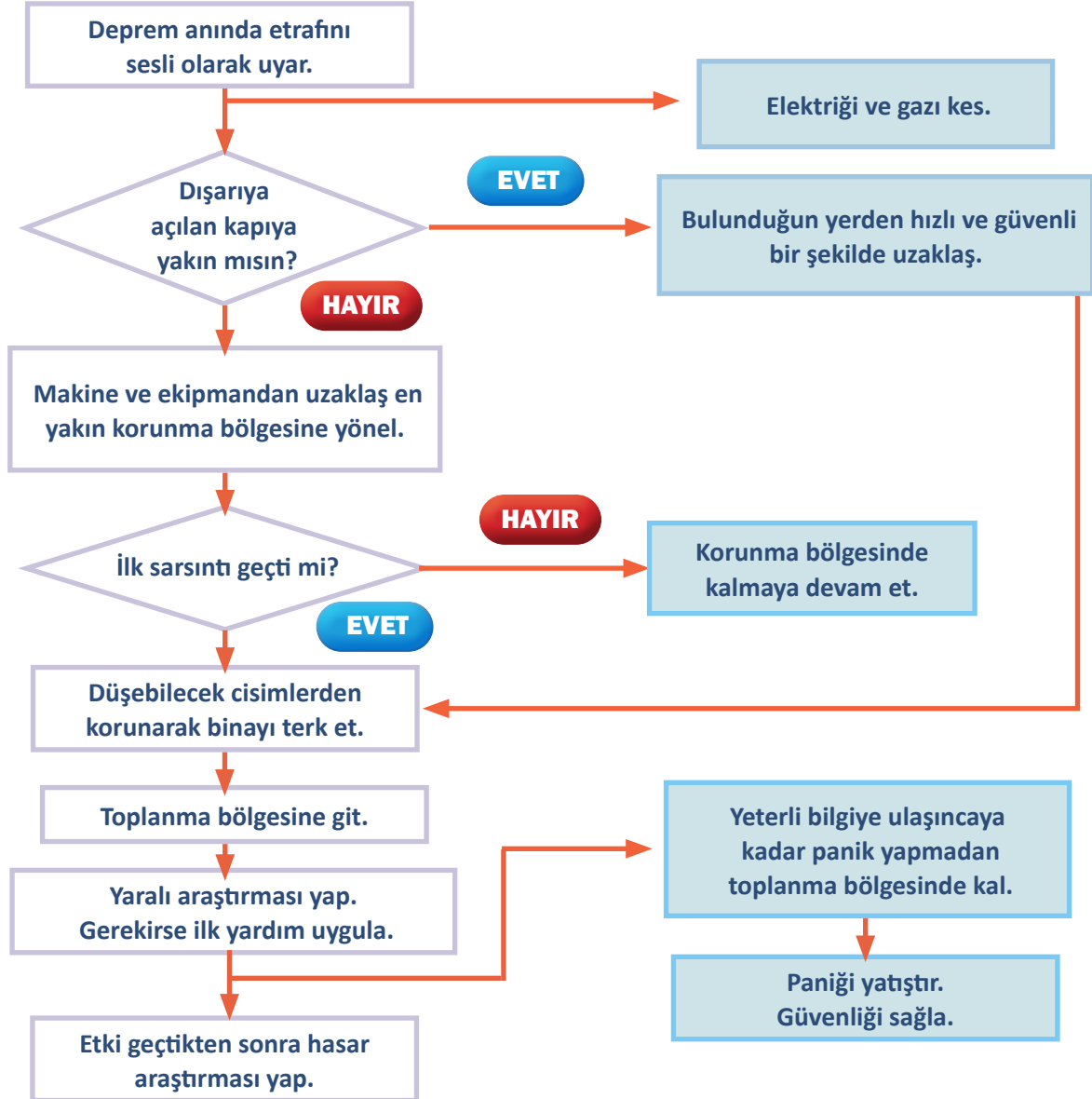
Zeminin şiddetle hareket etmesi olasılığına ve ilk sarsıntıyı izleyecek diğer sarsıntılara da hazır olunuz.

Yapılan tatbikatlarda tüm personelin konuklar ile birlikte daha önceden belirlenmiş toplanma noktasına gitmesi istenir (Görsel 3.12). Konukların alana ulaşmalarında yol gösterici olmak gerekir. Yardıma ihtiyacı olan çocuklara, engelli ve yaşlı konuklara yardımcı olmak personelin en önemli görevidir.

Oluşturulacak acil durum planları, çalışanların olay anında neler yapması gerektiğini belirtir. Şema 3.2'de deprem anında nasıl hareket edilmesi gerektiğine ilişkin hazırlanmış bir acil durum planı bulunmaktadır.



Görsel 3.12: Acil durum toplanma alanı tabelası

DEPREME KARŞI ACIL DURUM PLANI

Şema 3.2: Deprem anında yapılacaklar

Sel, fırtına gibi ani gelişen meteorolojik olaylar; işletmede panik ve korku yaşanmasına neden olabilir. Turizm tesislerinde çalışan personel, aldığı eğitime uygun olarak konukların güvenli alana doğru tahliye edilmesine yardımcı olmalıdır. Bununla birlikte ani sel baskını durumunda yapılması gerekenler ise şunlardır:

- Enerji kaynakları (elektrik, doğalgaz vb.) kesilmeli ve tehlikeli bölgeden uzaklaşmalıdır.
- Gerekli güvenlik tedbirleri alınmadan tehlikeli bölgeye girilmemelidir.
- Misafir ve o günkü mevcut personel listesi çıkarılıp sayım yapılmalı, varsa eksik misafir ve personel tespit edilmelidir.
- Eksik olduğu tespit edilen misafir veya personelin arama kurtarma faaliyetlerinin başlaması için kolluk kuvvetlerine veya yetkili diğer makamlara haber verilmelidir.

SIRA
SİZDE

Kar fırtınası ve çığ gibi olağan dışı olaylar da ülkemizde yaşanmaktadır. Bu olayların toplum ve kişilere olan etkilerini araştırınız. Araştırmanızın sonuçlarını sunum olarak hazırlayıp sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İnsanların yardım ve desteğe olan ihtiyacı, stres kaynağı olaydan uzun bir süre sonra da devam eder. Psikolojik ilk yardım, yaşanan herhangi bir krizden etkilenen insanlara hemen yardım etmeyi amaçlamaktadır. Stres altındaki insanlarla ilk temasa geçilen anda psikolojik ilk yardım sağlanabilir. Özellikle afet durumlarında en fazla ihtiyaç duyulan ilk yardım türüdür. Psikolojik ilk yardımın yapılması, travmatik sürecin olumsuzluğunu kişinin daha rahat atlatmasını sağlar.

Psikolojik ilk yardım desteği sırasında yapılması gerekenler şunlardır:

- Konuğu zorlamayan pratik bakım ve desteği sağlamak.
- Konuğun ihtiyaç ve kaygılarını belirlemek ve temel ihtiyaçlarını karşılamasına yardımcı olmak (gıda, su, bilgi alma vb.).
- Konuğu konuşmaya zorlamadan dinlemek ve rahatlayıp sakinleşmesine yardımcı olmak.
- Konuğun bilgi edinmesi, hizmet ve sosyal desteğe ulaşması için yardım sağlamak.
- Konuğu gelecekteki olası zararlardan korumak.



Psikolojik ilk yardım (PİY); desteğe, yardıma ihtiyaç duyan ya da acı çeken kişiye sunulan insani ve destekleyici müdahaledir. Herkes tarafından uygulanabilir. Bunun için sadece psikolojik yardımda ne yapılması gerektiğinin bilinmesi yeterlidir.

3.2.2. Müdahalesi Mümkün Olmayan Dış Etkenler

Toplumsal olaylar, tüm insanlığı etkileyen salgın hastalıklar, ulaşım araçlarında yaşanan gecikmeler, trafik kazaları, ekonomik krizler gibi durumlar turizm işletmeleri tarafından müdahale edilmesi mümkün olmayan olaylardır (Görsel 3.13). Bu olaylar; konukların kalabalık kitleler içinde kalmasına, salgın hastalık ile temas etmesine, uzun süre havaalanında beklemesine ve hizmet alamamasına neden olabilir.

Konuklar, ulaşım araçlarında yaşanan gecikmeler (özellikle de uçak seferleri) sırasında çeşitli olumsuzluklar yaşayabilir. Bu gibi durumlar için turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümleri, mevcut aksaklıklara göre menü planlaması yapar. Böylece konukların yiyecek içecek ihtiyacı karşılanmış olur. Bu gibi durumlarda turizm işletmesinin konuğu koruyucu tedbirler alması gerekir. Alınan bu tedbirler, "Güvenli Turizm Sertifikası"

gibi kalite belgeleri ile belgelendirilebilir. Bu sertifika, Kùltür ve Turizm Bakanlığınca konaklama ve yeme içme tesisleri için belirlenmiş olan kriterler göz önünde tutularak hazırlanmıştır. Sertifika; temizlik, hijyen ve sağlık açısından yapılan denetim uygunluğu sonucunda tesislere verilmektedir.



Görsel 3.13: Müdahalesi mümkün olmayan olağan dışı durumlar



Türkiye'nin "Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı", tatilini Türkiye'de geçirecek tüm Türk vatandaşlarına ve yabancı ziyaretçilere ulaşımdan konaklamaya; tesis çalıŐanlarından yolcuların kendi sağlık durumuna kadar uzanan geniş bir yelpazede alınması önerilen bir dizi tedbiri tanımlar.

16. UYGULAMA

KONU	MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA	SÜRE: 2 DERS SAATI
------	--	--------------------

İŞLEM ADI: DOĞAL AFET SIRASINDA YAPILABİLECEK MÜDAHALELER

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Olası bir depremin çalıştığınız ortamda yol açacağı sorunları listeleyiniz.
2. Sorunların çözümünde görevli ekipler oluşturunuz.
3. Ekiplerde görevli kişileri belirleyiniz.
4. Deprem anında yapılması gerekenleri listeleyiniz.
5. Deprem sonrasında yapılması gerekenleri listeleyiniz.
6. Deprem tatbikat senaryosu hazırlayınız.
7. Tatbikatta deprem anında yapılacaklara uygun şekilde hareket ediniz.
8. İlk sarsıntı geçtikten sonra tahliye planına uygun olarak binadan çıkınız.
9. Acil toplanma alanına gidiniz ve yetkililerin yönlendirmelerine uyunuz.
10. Görevinizi acil durum ekibindeki görev tanımınıza uygun olarak yerine getiriniz.

ÖNERİLER

1. Deprem anında konuk ve çalışanların yaşayacağı sorunları yazınız.
2. Hafif kurtarma, ilk yardım ve psikososyal destek ekibi gibi ekipler oluşturunuz.
3. Oluşturduğunuz ekiplerin deprem anı ve sonrasında yapacaklarını belirleyiniz.
4. Deprem ve sonrasında yapılması gerekenlerin neler olduğuna ilişkin EBA üzerinden videolar izleyiniz.
5. İlk sarsıntı sonrası konuk ve çalışanların güvenliğini sağlayınız ve binayı boşaltmaya yönelik plan hazırlayınız.
6. Beş yıldızlı bir otelin ana restoranında öğle yemeği saatinde deprem yaşanması durumunda yaşanacakları planlayarak bir senaryo hazırlayınız.
7. Çök, kapan, tutun ile hayat üçgeni oluşturunuz.
8. Konuklarınıza yardım ediniz. Tahliye planına uygun olarak binayı terk ediniz.
9. Acil toplanma alanında yoklama yapınız.
10. Ekip görevinize uygun olarak görev yapınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

17. UYGULAMA

KONU	MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN DURUMLARDA KONUĞA YARDIMCI OLMA	SÜRE: 2 DERS SAATİ
-------------	---	---------------------------

İŞLEM ADI: MÜDAHALE EDİLMESİ MÜMKÜN OLMAYAN OLAYLAR İLE İLGİLİ UYGULAMA YAPMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sınıf arkadaşlarınızla canlandırma yapmak için gruplar oluşturunuz.
2. Salgın hastalık ilgili bir senaryo yazınız.
3. Tesis girişinde olası yığılmaları dikkate alıp yerleri işaretleyiniz. Sosyal mesafeyi belirten düzenlemeler yapınız.
4. Çalışanların işe başlama öncesi ateş ölçümlerini yapınız.
5. Açık büfede bulunan yiyecek ve içeceklerin ilgili personel tarafından servisini sağlayınız. Misafirlerin yiyeceklerle temas etmemesine yönelik önlemler alınır.
6. Mutfaktaki tüm gıdaları temiz, gıdaya uygun nitelikte bir ekipmanla ve üzeri kapalı olarak depolayınız.
7. Konuklara girişte sosyal mesafe konusunda hatırlatma yapınız.
8. Konuklara tesis girişinde ateş ölçümü yapınız. Maske ve el antiseptiği ile kişisel hijyeni sağlayınız.
9. Misafirlerin mümkünse temassız ödeme yöntemlerini kullanmasını sağlayınız.
10. Valelerin her araç teslim alma ve etme hizmetinden önce ve sonra el antiseptiği kullanmasını sağlayınız.

ÖNERİLER

1. 4-5 kişilik gruplar oluşturunuz.
2. Senaryonuz için konuya uygun diyaloglar yazınız.
3. Salgın hastalık planına uygun olarak sosyal mesafeyi belirten işaretleri tesis içerisine yerleştiriniz.
4. Ateşi 38 °C'den yüksek çıkan çalışanları izole ediniz ve sağlık kuruluşu ile iletişime geçiniz.
5. Yiyecek ve içeceklerin görevli personel ile dağıtımını yaptırınız. Konuk masalarına tek kullanımlık menajlar yerleştiriniz.
6. Hafif kurtarma, ilk yardım ve psikososyal destek ekibi gibi ekipler oluşturunuz.
7. Konuklara maske, mesafe ve hijyen konularında önlem almalarının kendi sağlıkları için önemli olduğunu hatırlatınız.
8. Konuklara girişte el antiseptiği veriniz. Ateşi 38 °C'den yüksek çıkan konukları işletmeye kabul etmeyiniz.
9. Konuklarınızı hesap ödeme esnasında nakit yerine temassız özelliği olan kart ile ödemeleri için yönlendiriniz.
10. Araç park hizmeti veren görevlilerin hijyen uygulamalarının denetimini gerçekleştiriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN		10	30	50	10	100
TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. () Konukların düşerek ayağını burkması durumunda ilk müdahale olarak burkulan bölgeye soğuk kompres uygulanır.
2. () Birbirleriyle kavga eden konukların arasına girilerek konukların uzlaşmaları sağlanır.
3. () Bina, deprem anında bir an önce boşaltılmalıdır.
4. () Yangın anında konuklar acil çıkışa yönlendirilip çocuklara, engelli ve yaşlı konuklara eşlik edilmelidir.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyunuz ve boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

5. Besin zehirlenmelerinde konukların kusması sağlanmalı, diğer sindirim yolu zehirlenmelerinde bol içirilmelidir.
6. Turizm işletmelerinden hizmet alan konuk, olağan dışı bir durum yaşadığında ilk olarak kendisine yardımcı olmasını bekler.
7. Konuğun eşyalarının kaybolması hâlinde konuğa eşyalarını birlikte teklif ediniz.
8. Konukların yaşadığı adli olaylar sonrası düzenlenen resmî dosyalanarak arşivlenir.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

9. İnsanların günlük yaşam düzenlerinin bozulması ile birlikte çevreyi de olumsuz etkileyen duruma ne denir?

- A) Beklenen durum B) Rutin durum C) Olağan durum
D) Olağan dışı durum E) Şaşırtıcı durum

10. Aşağıdakilerden hangisi, çalışanların acil durumda yapması gerekenleri şema olarak gösterir?

- A) Acil eylem planı
B) Acil durum algoritması
C) Acil durum prosedürü
D) Acil durum protokolü
E) Acil durumda aranacaklar listesi

11. Aşağıdakilerden hangisi, konuğun sağlık problemi yaşaması hâlinde çalışanların ilk yapması gerekeni ifade eder?

- A) 112 acil servisi aramak.
B) İşletme doktoruna haber vermek.
C) Üst yöneticiye haber vermek.
D) Çalışma arkadaşlarını haberdar etmek.
E) Konuğun kendisi ya da çevresinden rahatsızlığının nedenini anlamak.

12. Aşağıdakilerden hangisi, mücbir sebeplere bağlı yaşanabilecek olaylardan değildir?

- A) Ulaşımında yaşanan aksaklıklar
B) Ekonomik krizler
C) Konuklar arasında kavga çıkması
D) Terör olayları
E) Covid-19

Ç) Aşağıdaki soruları sınıf ya da atölye ortamında cevaplayınız. Cevaplarınızı arkadaşlarınızla tartışınız.

13. Yiyecek içecek işletmelerinde konukların karşılaşılabileceği sağlık problemleri nelerdir?

14. Yemek servisinin yapıldığı anda deprem olması durumunda çalışanların yapması gerekenleri sırasıyla yazınız.

15. Olağan dışı durumlarda konuklarınıza psikolojik ilk yardımda bulunmak için neler yapmanız gerektiğini yazınız.

4. ÖĞRENME BİRİMİ GÖRGÜ VE PROTOKOL KURALLARI



KONULAR

- 4.1. PROTOKOL KURALLARINA UYMA
- 4.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYMA

TEMEL KAVRAMLAR

- davet
- el sıkma
- ev sahibi, konuk, onur konuğu
- görgü ve nezaket kuralları
- protokol kuralları
- selamlaşma
- tanışma ve tanıştırma
- yazışma
- ziyafet

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Protokol kurallarına uygun davranma
- Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranma

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Resmî törenlerde protokol kurallarına uyulması nasıl bir kolaylık sağlar?
2. Kamusal ve sosyal yaşamda nezaket ve görgü kurallarına uymanın faydaları nelerdir?



GİRİŞ

Görgü ve protokol kuralları, geleneklere göre farklılık göstermektedir. Bu nedenle her bireyin önce yaşadığı toplumun, sonra da içinde bulunduğu kurumun görgü ve protokol kurallarını öğrenmesi ve bu kurallara uyması gerekir. Görgü ve protokol kurallarına uygun davranan insanlar, toplum tarafından genel kabul gördükleri için kendilerine olan güvenleri artar ve ilişkilerinde daha başarılı olur.

4.1. PROTOKOL KURALLARINA UYMA

Protokol; devlet törenlerinde, diplomatik törenlerde, resmî ilişkilerde ve sosyal hayatta uyulması gereken kurallar bütünüdür. **Protokol kuralları** resmî görgü kuralları anlamına gelir. Devlete, kuruma ve kişiye hak ettiği değeri, önemi vermek; olması gereken ilgi ve saygıyı göstermek protokolün amacını oluşturur. Protokolde kamusal (makam sahibi üst yöneticiler), sosyal (yaşlı ve kadınlar) ve özel tüm alanlarda konuklara saygı göstermek temel kuraldır.

Protokolün hem devlet ve diplomaside hem bireyin devletle temas kurduğu kamusal yaşamda önemli bir yeri vardır. Kamusal alan ve sosyal yaşamda yapılan bütün toplantı, tören, davet, ziyafet, kabul, ziyaret, görüşmeler, giyim kuşam, resmî yazışmalar, kurumsal ve kamusal tüm ilişkiler protokol kurallarına uygun olarak yapılmaktadır.

Protokol kuralları, şu konuların nasıl olması gerektiği hakkında yol göstericidir:

- Resmî işlem ve yazışmalar
- Toplantı ve törenlerde konuşma şekli
- Ulusal ve kurumsal bayrak kullanış biçimi
- Konuk ve üstleri karşılama
- Uğurlama
- Toplantı
- Yemek yeme
- Tören ve yemekte oturma düzeni
- Hitap
- Selam
- Tanışma
- Konuşma
- Telefonda konuşma



ARAŞTIRALIM,
PAYLAŞALIM

Protokolün kelime olarak kökenini araştırınız. Araştırmanızın sonucunu sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Protokol kuralları, şu temel ilkelere dayanmaktadır:

- Öncelik sonralık sıralaması
- Saygı ve nezaket
- Onur ve itibar
- Temsil
- Düzey eşitliği ve denklik
- Karşılıklılık

Öncelik-sonralık sıralaması, hiyerarşik olarak önce gelme hakkını ifade eder. Buna göre aynı düzeyde bulunan kişiler arasında "makam, görev, kurum, mesleğe başlama" gibi ölçütler kullanılarak yapılan sıralamadır.

Protokol kuralları saygı ve nezaket kurallarına dayanır. Protokolde kişi ve kurumların ulusal onur ve itibarını korumak onlara layık olduğu değeri ve önemi vermek gerekir. Protokolde kişiler, sadece kendini değil devleti, kurumunu ve unvanını da temsil eder. Kişinin giyimi, görünümü, konuşması, yeme içmesi, tutum ve davranışları ülkesini temsil niteliğindedir. Protokol ve sosyal davranış kurallarına uymayan kişi; taşıdığı unvan, çalıştığı kurum, temsil ettiği makam, yurt dışında da yabancılara karşı kendi milleti ve devletinin itibarına zarar vermiş olur.

Protokolde anlaşılmış olunan her konu, iş, işlem, tutum ve davranışta karşılıklılık esastır. Farklı kurumlarda aynı düzeyde görev yapan kişilerin muhataplığı, **düzey eşitliği ve denklik** olarak ifade edilir. Örneğin kurumlar arası ilişkilerde müdür, diğer kurumun müdürü ile muhataptır.

Protokol türleri, genel olarak şöyle sıralanabilir:

- | | |
|--|---------------------|
| • Uluslararası protokol
(Diplomatik protokol) | • Adli protokol |
| • Devlet protokolü | • Dinî protokol |
| • Askerî protokol | • Spor protokolü |
| • Mülki protokol | • Sosyal protokol |
| • Akademik protokol | • Kurumsal protokol |

Turizm sektöründeki işletmelerin de kendine özgü turizm protokolü vardır. Örneğin her büyük otelin kendine özgü, yerleşmiş, benimsenmiş kural ve gelenekleri bulunmaktadır. Bu durum, kurumsal protokol kapsamında değerlendirilir. Belirli bir kurumda çalışan yönetici ve her düzeydeki görevli, genel kuralların yanında kurum veya işletmenin protokolüne uymalıdır.

Turizm sektörünün genel protokol ilkeleri şunlardır:

- Her turist, konuktur ve önemlidir.
- Her konuk, ev sahibi olarak kurum yöneticilerinden önce gelir.
- Tüm ülkelerden gelen turistler, konuk olarak eşittir.
- Tüm turistlere misafir olarak değer vermek, saygı ve ilgi göstermek Türk konukseverliğinin temel ilkesidir.
- Tüm turistlerin kişiliğine, etnik kimliğine, dinine, düşüncesine, inancına, giyimine ve davranışlarına saygılı olmak gerekir.
- Her turist de gittiği ülkede giyim ve davranış olarak oranın toplumsal kurallarına uymalıdır.
- Turizm sektöründe görevli herkes hem kurumsal hem ulusal olarak ülkesini temsil etmektedir.
- Turizm sektöründe çalışan kişilerin temsil yeteneği; dış görünümü, giyimi, davranışı, konuşması, bilgisi, yaptığı işin kalitesi, saygı ve nezaketi ile ortaya çıkar.

4.1.1. Resmî Protokol Kuralları

Protokol kuralları, resmî yaşamın bir gereğidir. Özellikle kamu kurumlarında çalışan personelin protokol kurallarını iyi bilmesi ve kurallara uyması gerekir.

Resmî protokol kuralları kapsamında dikkat edilmesi gereken iki önemli husus, kişilere hitap etme şekilleri ve törenlerdir. Ast ile üst, özel hayatlarında ne kadar samimi olsalar da resmî ilişkilerde daima protokol kurallarına uygun davranmalıdır. Aksi takdirde ast ve üst ilişkileri bozulur ve disiplin sorunları ortaya çıkabilir. Ast, daha yaşlı ve kıdemli olsa da resmî ilişkilerde üstüne saygı göstermek zorundadır.

Resmî ilişkilerde hitap etme şekilleri önemlidir. Yönetici konumundaki kişilere asla ismiyle hitap edilmemeli, “bey” veya “hanım” ifadeleri kullanılmalıdır. Kendisiyle aynı ya da daha küçük yaşta olana “siz” diye hitap edilmelidir. Her düzeydeki resmî ilişkilerde önceden tanınmayan veya yeni tanışılmış kişilere hitapta ise “hanımefendi, beyefendi” kelimeleri tercih edilmelidir.

Törenler, devlet yaşamında protokol kurallarının düzenli ve disiplinli bir şekilde uygulandığı millî ve resmî etkinliklerdir. Kamusal ve kurumsal yaşamda çeşitli nedenlere bağlı olarak törenler düzenlenir. Törenler, aksaklık çıkmaması ve kurumun saygınlığına zarar verilmemesi için bir program dâhilinde yapılır. Program, önceden davetlilere iletilir. Davetliler de davetiyedeki protokol kurallarına uyar. Törenlerde devlet protokolü geçerlidir.

Törenlerin özelliğine göre davet edilecek kişilerin giyim şekli, öncelik ve oturma düzeni gibi hususlar protokol yetkililerince hazırlanır. Ön sıralar, tören yapılacak yerin özelliğine göre protokole ayrılmalıdır. Protokol mensuplarının oturma yerleri önceden belirlenir. Bu koltuklara isimlikler yerleştirilir. Ayrıca, protokol mensuplarının oturacağı yerleri göstermek için refakatçi görevlendirilmelidir. Resmî olarak düzenlenen tören, resepsiyon ve akşam yemekleri için gönderilen davetiye kartında giyilmesi istenen bir kıyafet belirtilmemişse koyu renk takım elbise tercih edilmelidir (Görsel 4.1).

Törenlerde temel ilke konuşmaların kısa ve öz olmasıdır. Konuşmaya başlamadan önce törende bulunan protokol mensuplarına unvan sırasına göre hitap edilmelidir (Örneğin Sayın Vali, Sayın Rektör vb.).



Görsel 4.1: Protokol kurallarına uygun giyinme

4.1.2. Karşılama ve Uğurlama

Karşılama ve uğurlama, bir konuğa gösterilmesi gereken görgü kurallarıdır. **Konuk**; sosyal, kamusal ve özel yaşamda davet veya ziyareti kabul edilen, karşılanan, uğurlanan, ağırlanan, kendisine saygı gösterilen ve değer verilen kişidir. Türk kültüründe konuğa saygı esastır. Bu nedenle her konuk, önemlidir ve ev sahibinden önce gelir.

Karşılama ve uğurlama, sosyal yaşamı düzenleyen diğer kurallarda olduğu gibi toplumdan topluma farklılık göstermektedir.

Ziyaret, kişinin izin alarak başkasını görmeye gitmesi veya onunla görüşmek istemesidir. Ziyaret için zamanlama çok iyi yapılmalıdır. Ziyarete gitmeden en az iki gün önce randevu alınması gerekir. Aksi hâlde habersizce yapılan ziyaretler rahatsız edici olabilir. İnsanların günlük yaşamı dikkate alındığında genel olarak 10.00-11.00 ve 14.00-16.00 saatleri arası, ziyaret için daha uygundur. Sadece bayram, hastalık ve baş sağlığı sebebiyle yapılan ziyaretler ön bilgi alınıp randevusuz yapılabilir. Bu tür ziyaretler daima kısa tutulur.

Ev sahibi olan yöneticinin üstü ya da davet edilen konuklar içerisinde protokol bakımından 1 numara olan konuğa **onur konuğu** denir. Onur konukları "çok önemli kişi" anlamına gelen VIP konuklardır. Onur konuğunun karşılanma, ağırlandırma ve uğurlanması birtakım kurallara bağlı olarak yapılır. Örneğin onur konuğu, uçak ile gelmişse havaalanında karşılanır. Otomobil ile gelmiş ise kurum ya da konut binasının önünde karşılanır ve uğurlanır. Onur konuğu, ülke veya şehir dışından geliyor ise kendisine ev sahibi yönetici tarafından çiçek takdim edilir. Onur konukları, resmî makamlarda dış kapıda; ev sahibinin kendi düzeyindeki konuklar ise makam kapısında karşılanır. Karşılama ev sahibi, gelen konuğu "Hoş geldiniz", "Şeref verdiniz hanımefendi." ya da "Sayın Bakan" gibi hitaplarla karşılar. Onur konuğu el uzatınca ev sahibi de elini uzatır. Uğurlamada ise ev sahibi, konuğa: "Saygılar beyefendi." der. Konuk ise ayrılırken ev sahibine: "Teşekkür ederim." dedikten sonra el sıkışarak ayrılır.

Resmî olarak bir kişiyi davet edebilmek için onun düzeyinde olmak gerekir. Örneğin genel müdürün konuğu, başka bir genel müdürdür. Her ast, üst için ziyaretçi demektir. Üst ise astının ziyaretini kabul edendir. Üstlerin astlarını ziyaret etmeleri astlar için onurdur. Ayrıca büyük bir nezaket örneğidir.

Makam sahibi yönetici, kendi makamına gelen konuklarına saygılı olmalı; protokol ve nezaket kurallarına uygun olarak davranmalıdır. Bir yönetici, makamına kendinden daha kıdemli veya önemli kişiler geldiği zaman makam koltuğuna değil misafir koltuğuna oturmalıdır. Aksi hâlde bu kişileri astı konumuna koyacağından saygısızlık etmiş olur. Bu kişileri makam koltuğuna oturtması ya da buyur etmesi de doğru değildir çünkü makam daima sahibine aittir.

Törensel karşılama, en üst unvanlı 1. konuk için yapılmaktadır. Örneğin bir şehre gelen bakan için tören yapılır. Yanında gelen bakan yardımcıları için tören yapılmaz. Karşılama töreni, sadece konuğun katılacağı programın yapıldığı mekânda yapılır. Konuğun ziyaret ettiği diğer yerlerde törensel karşılama yapılmaz. Yabancı bir konuk veya üst düzey bir yönetici; özel bir iş, sağlık, tatil, gezi gibi durumlar için geliyorsa törensel bir karşılama ve uğurlama yapılmaz. Konuğa bilgi verilir. Konuk istiyorsa saygı ve nezaketen karşılama ve uğurlama yapılır.

Törensel karşılama ve uğurlamalar, gün doğumu ve batımı saatleri arasında gerçekleştirilir. Karanlık ve yağışlı havalarda yapılmaz. Devlet başkanlarını karşılama ve uğurlamada yürüyüş güzergâhına kırmızı halı serilir ve başkanların halıda yürümesi sağlanır.

Uçakla gelen konuk, uçaktan iner inmez en kıdemli kişi tarafından hemen orada karşılanır. Uğurlamada ise konuğu en son uğurlayan kişi, ev sahibi olmalıdır. En üst konumdaki kişi, uçaktan ilk inen ve uçağa en son binen kişidir. Bu şekilde beraberindekileri beklemek durumunda kalmamaktadır. Otomobil ile yapılan uğurlamada ise konuğun ayrılışı sırasında otomobilin camını açıp uğurlamada bulunanlara el sallaması, nazik bir davranış olarak kabul edilir.

DİKKAT



Resmî törenlerde Cumhurbaşkanı geldiğinde "Sayın Cumhurbaşkanı" şeklinde yüksek sesle ve mikrofonla anons yapılmalıdır. Orada hazır bulunan kişilerin Türkiye Cumhuriyeti devletine saygı gereği ayağa kalkmaları gereklidir. Düğün gibi özel bir faaliyette Cumhurbaşkanı'nın salona girişinin fark edilmesi üzerine herkes ayağa kalkmak durumundadır.

18. UYGULAMA

KONU	KARŞILAMA VE UĞURLAMA	SÜRE: 1 DERS SAATİ
------	-----------------------	--------------------

İŞLEM ADI: PROTOKOL KURALLARINA UYGUN OLARAK KONUĞU KARŞILAMA VE UĞURLAMA

Senaryo: Restoran müdürü olarak restoranınıza ziyarete gelecek olan Ankara Valisi'ni protokol kurallarına uygun olarak karşılayınız ve uğurlayınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Karşılama ve uğurlama yapmak için genel hazırlıklarınızı yapınız.
2. Konuğunuza karşı daima güler yüzlü olunuz.
3. Konuğu protokol kurallarını uygulayarak karşılayınız.
4. Konuğunuza protokol kurallarına uygun şekilde hitap ediniz.
5. Konuğun sol tarafında durunuz.
6. Protokol kurallarını uygulayarak konuğunuzu uğurlayınız.
7. Konuğunuzu uğurlarken ona protokol kurallarına uygun olarak hitap ediniz.
8. Konuğu uğurlarken ona protokol kurallarına uygun olarak davranınız.

ÖNERİLER

1. Kıyafetinizin konuğu karşılama için uygun ve özenli olmasına dikkat ediniz.
2. Konuğu restoran kapısının önünde güler yüzle karşılayınız.
3. Protokol ve nezaket kuralları gereği misafirin geldiği arabanın sağ tarafında yer alınız.
4. "Sayın Vali'm hoş geldiniz." diyerek konuğu karşılayınız.
5. Protokolde üst olan kişinin sağ tarafta olması gerektiğini unutmayınız.
6. Konuktan bir adım ileride yürüyerek konuğa yol gösteriniz.
7. "Güle güle Sayın Vali'm." deyip konuğu restoranın kapısında uğurlayınız.
8. Uğurlama sırasında el sallamayınız. Konuğa sadece başınız ile selam veriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

4.1.3. Bayrak Protokolü

Bayrak bir milletin varlığı, bağımsızlığı ve ulusal egemenliğinin sembolüdür. Bayrağa saygı göstermek her vatandaşın ulusal görevidir. Ulusal ve kurumsal bayraklarla ilgili kurallar, Türk Bayrağı Kanunu ile Türk Bayrağı Tüzüğü'nde düzenlenmiştir (Görsel 4.2).



Görsel 4.2: Türk bayrağı

Türk bayrağının eni, 50 cm veya katlarından oluşmaktadır. Bayrağın büyüklüğü ile çekilecek binanın büyüklüğü birbirleriyle uyumlu olmalıdır. Bayrak direkleri ağaç veya madenden yapılmış, yuvarlak ve beyaz boyalı olmalıdır. Bayrak direği yerden en az 3 metre yükseklikte olmalıdır. Direk; binanın en yüksek kısmına, ön yüzünün tam ortasına veya bina girişinde en uygun yere dikilmelidir.

Bayrak saat 08.00'de veya gün ağarırken hızlı hızlı göndere çekilir, gün batımında ise yavaş yavaş gönderden indirilir. Bayrak, tören geçişlerinde ve göndere çekilip indirilirken cephe alınarak selamlanır. Bayrak; yırtık, sökülük, yamalı, delik, kirlî, soluk, buruşuk şekilde kullanılmaz. Yırılmaz, yakılmaz, yere atılmaz, oturulan veya ayak basılan yere konulmaz. Millî bayram, genel tatil ve hafta tatilinde tatilin başlama saatinde (günün bu saatten önce kararması hâlinde ise gün batımında) göndere çekilir. Bayrak, tatil süresince gönderde çekili kalır ve tatil sonunda gönderden indirilir.

Yabancı bayrakların ebadı, Türk bayrağı ebadından büyük; direğin yüksekliği de Türk bayrağı'nın bulunduğu direktan fazla olamaz. Yabancı ülke bayrağının Türk bayrağı ile birlikte masa üstüne konulması gerektiğinde ev sahibi ve Türk bayrağı solda, yabancı konuk ve ülkesinin bayrağı da sağda yer almalıdır.

Türk bayrağı; cumhurbaşkanlığı yapmış kişilerin, şehitlerin, tüzükte belirlenen asker ve sivil kişilerin cenaze törenlerinde tabutlarına örtülür. Açılış törenlerinde Atatürk heykelinin üzerine ve resmî yemin törenlerinde de masalara örtülür. Bayrak, elbise ve üniforma şeklinde kullanılmaz. Toprağa veya suya temas ettirilmez. Herhangi bir reklam aracı olarak kullanılamaz. Solmuş ya da eskimiş bayraklar, asla çöpe atılmaz; uygun bir şekilde imha edilir.

DİKKAT



Türk bayrağı -TBMM binası önünde bulunan hariç olmak üzere - yas alameti olarak 10 Kasım'da yarıya çekilir. Anıtkabir'deki bayrak ise 10 Kasım günü dışında gönderden indirilmez.

19. UYGULAMA

KONU

BAYRAK PROTOKOLÜ

SÜRE: 1 DERS SAATI

İŞLEM ADI: 29 EKİM CUMHURİYET BAYRAMI İÇİN OKULDA BAYRAK TÖRENİ DÜZENLEME

Araç Gereç: Bayrak direği ve İstiklal Marşı için ses sistemi.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı için düzenlenen bayrak töreninde görevli öğrenci ve öğretmenlerin yerlerini almalarını sağlayınız.
2. İstiklal Marşı'nı söylemeye başlamadan önce gerekli hazırlıkları yapınız.
3. Usulüne uygun bir şekilde saygı durumunda bulununuz.
4. Saygı duruşu sonrasında bayrağın İstiklal Marşı eşliğinde göndere hızlıca çekilmesini sağlayınız.
5. İstiklal Marşı'nın bitmesi ile töreni tamamlayınız.

ÖNERİLER

1. Nöbetçi öğretmen ve bayrağın göndere çekilmesinde görevli öğrencilerin tören başlamadan okul bahçesinde hazır bulunmalarını sağlayınız.
2. İstiklal Marşı söylenmeye başlamadan önce kılık kıyafetinize çekidüzen veriniz. Başta şapka, bere vb. bulunuyorsa çıkarınız. İstiklal Marşı söylenirken gösterilen saygı ile aynı zamanda şehit ve gazilerimize de saygımızı göstermiş olacağımızı unutmayınız.
3. Türk bayrağının bulunduğu yöne dönünüz. "Hazır ol!" vaziyetine geçiniz ve bayrağı gözle takip ediniz. Komut verilmesinin ardından saygı durumunda bulununuz.
4. İstiklal Marşı okunmaya başladığında bayrağın hızlı bir şekilde görevli öğrenci tarafından göndere çekilmesini sağlayınız. İstiklal Marşı'nı gür bir sesle söyleyiniz. İstiklal Marşı söylenirken başka bir şeyle meşgul olmayınız. İstiklal Marşı söylenirken yürüyorsanız hemen durunuz, "Hazır ol!" vaziyetine geçip İstiklal Marşı'na eşlik ediniz.
5. İstiklal Marşı bittikten sonra görevli öğretmenin "Rahat!" komutu ile bayrak törenini tamamlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . . / . . / 20 . .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN		10	30	50	10	100
TAKDİR EDİLEN PUAN							

4.1.4. Davet ve Yemek Protokolü

Davet; yemek, çay, ziyafet gibi etkinliklere sevgi ve saygı göstermek amacıyla gelmesi istenen kişileri çağırmaya denir. Davetler; resmî, yarı resmî ve özel olarak düzenlenebilmektedir. **Ziyafet** ise konukları yemek üzere davet edip özenli bir şekilde ağırlama anlamına gelir. Davet ve ziyafetler, kamusal ve toplumsal yaşamda düzenlenen önemli etkinliklerdir. Hazırlık aşamasından son misafirin ayrılışına kadar yapılması gereken işlemler konusunda birçok yöntem vardır. Davet etme, davete katılma, oturma düzeni, menü seçimi, menü hazırlama, masa üstü düzenlemeleri ve servisle ilgili protokol kuralları uygulanmaktadır.

4.1.4.1. Davet Etme Kuralları

- Resmî davet, basılı şekilde hazırlanmış davetiye kartıyla yapılır. Özel ve sosyal davetler ise sözlü olarak veya telefonla arayarak yapılır (Özel davetler, 20 kişinin üstünde yazılı olarak yapılabilir.).
- Davetiyelerde davetiyenin türü, amacı kısa ve net olarak belirtilmelidir. Davetiyeler; dil bilgisi kurallarına uygun şekilde, yazım ve noktalama işaretlerine dikkat edilerek düzgün bir Türkçe ile yazılmalıdır. Kurumun veya davet sahibinin adı, soyadı davetiyeye yazılmalıdır. Davet, eşli olarak düzenleniyorsa eşli bay veya bayan şeklinde yazılıp sadece soyadı belirtilmelidir.
- Davet, gerekli katılımın sağlanabilmesi ve gerekli programın yapılabilmesi için 15 gün öncesinden yapılmalıdır. Davet edilen kişiler, katılıp katılmayacaklarını en az 3 gün önce davet sahibine bildirmelidir.
- Davete katılım sayısını belirleyebilmek için davetiyenin alt kısmına "LCV (Lütfen cevap veriniz.)" yazılmalı ve telefon numarası belirtilmelidir. Davete gidilemeyeceğinin bildirilmesi isteniyorsa davetiyenin alt kısmına "mazeret" yazılıp telefon numarası verilmelidir. Davet edilen kişinin mazereti varsa özür dileyerek davete katılmaz. Davetiyeler şahsa özel olduğu için kişinin mazereti olup davete katılmaması durumunda davetiyeyi başkasına vermesi uygun olmaz. Kurumsal davetlerde ise gidilememesi durumunda temsilci gönderilebilir.



Davetlerde davet kartında belirtilen kıyafeti giymek gereklidir. Kıyafet belirtilmeyen durumlarda koyu renk takım elbise giymek uygundur.

4.1.4.2. Davete Katılmada Uygulanan Kurallar

- Davetlilerin davetiye üzerinde belirtilen saatte davete gitmesi gerekir. Belirtilen saatten önce ya da sonra gidilmesi uygun değildir. Davetin bitiş saati belirtilmişse o saatten 15-20 dakika önce davetten ayrılmak uygundur.
- Davet edilmeden davete gidilmemelidir.
- Davet edilen yere giderken yanında başka birini götürmek uygun değildir.
- Davette onur konuğu varsa ondan önce davet yerinde olunmalıdır. Davet, onur konuğunun davete eşli katılması durumunda eşli verilmelidir. Onur konuğu, davete 25-30 dakika sonra gelir ve davet sahipleri tarafından otomobilden inişte karşılanır.
- Diğer davetliler onur konuğundan daha alt düzeyde olmalıdır.
- Davetliler, önce ev sahibi kadının; sonra erkeğin elini sıkarak teşekkür eder ve davetten ayrılır (Görsel 4.3).



Görsel 4.3: Davetten teşekkür ederek ayrılmak gerekir.

4.1.4.3. Davette Oturma Düzeni

Oturma düzeni; resmî yemek davetlerinde davetin eşli olması, onur konuğunun bulunması, davetli sayısı ve salonun şekline göre belirlenir. Temel kural; bütün konukların kendi mevki, makam ve unvanlarına göre oturmalarıdır. Davetli sayısının sekizden fazla olması durumunda konukların unvan ve soyadlarının yazılı olduğu yer kartları, masada servis tabağı içindeki peçete üstüne veya tabağın baş tarafına konur.

Genel olarak 6-10 kişilik yemeklerde yuvarlak masa, 8-14 kişilik yemeklerde orta merkezli uzun masa, 10-20 kişilik yemeklerde uç merkezli uzun masa, 20-40 kişilik yemeklerde U masa tercih edilmesi uygun olur. Örneğin il protokol sırasına uygun oturma düzeni Şekil 4.1'deki gibidir.



Şekil 4.1: Protokol sırasına uygun oturma düzeni örneği

4.1.4.4. Davetlerde Menü Seçimi ve Menü Hazırlama

Davette konukların memnuniyetini sağlayabilmek için uygun menü seçimi ve sıralaması önemlidir. Menü; yöre, gelenek, dinî inanç, zevk, sağlık ve görgü kuralları göz önünde bulundurularak hazırlanır. Menü seçiminde dikkat edilmesi gereken en önemli konu, yemek çeşidinin çokluğundan ziyade dengeli olmasıdır.

Resmî yemeklerde menü listesi hazırlanıp masaya konmalıdır. Resmî yemek daveti için örnek olarak verilebilecek menüler şunlardır:

- Mercimek çorbası, zeytinyağlı enginar, dana külbastı (patates pürelisi), mevsim salatası, çikolata soslu dondurma.
- Su böreği, bademli levrek, salata, cevizli kabak tatlısı.

Yemeklerin hazırlanmasında lezzet kadar sunuma da özen gösterilmelidir. Çorba, zeytinyağlı sebze yemekleri gibi hafif lezzetli yemekler önce; kırmızı et gibi ağızda tat bırakan ağır yemekler, daha sonra servis yapılmalıdır. Menü hazırlarken mevsim göz önünde bulundurulmalıdır. Mevsime uygun taze sebze ve meyveler tercih edilmelidir.

Yabancı konuklara verilen davet yemeklerinde konuğun hangi ülkeye mensup olduğuna dikkat edilmesi gerekir. Örneğin Norveç'ten gelen bir konuğa somon balığı ikram edilmemelidir. Türk mutfağından çeşitli yemeklerin tattırılmasına özen gösterilmelidir. Özellikle yabancı konukların ağırlandığı resmî davet yemeklerinde balık, bildircin, hindi, kuzu veya dana eti ikram edilmemelidir. Tavuk ikram edilmemelidir (Tavuk eti, daha çok sosyal davetlerde ikram edilir.). Yabancı konuklar için birden fazla davet verildiği zaman menülerde aynı yemeklerin yer almamasına dikkat edilmelidir.

4.1.4.5. Davetlerde Masa Üstü Düzenlemesi

Yemek davetlerinde menü kadar masa düzenlemesi de önemlidir (Görsel 4.4). Masadaki her şeyin birbiriyle uyumlu ve orantılı olması gerekir. Masada zarafet önemlidir ama abartıdan da kaçınmak gerekir. Masada çiçek kullanılacaksa kokulu çiçek seçilmemelidir. Masada vazo ve şamdan kullanılacaksa konukların birbirini görmesini engellemeyecek yükseklikte olmalıdır. Resmî yemeklerde masada beyaz renk örtüler tercih edilmelidir. Her konuğa kuver için en az 60 cm yer ayrılmalıdır. Konuklar sıkışık oturtulmamalıdır. Resmî yemek davetlerinde sadece kumaş peçete tercih edilmelidir.



Görsel 4.4: Masa üstü düzenlemesi

Masaya yerleştirilecek çatal, bıçak, kaşık takımlarının azami miktarı;

- Tabağın sol tarafına üç çatal (iki çatal ve bir balık çatalı),
- Tabağın sağ tarafına üç bıçak (iki bıçak ve bir balık bıçağı), bir kaşık ve
- Üst tarafa da birer dessert kaşığı, bıçağı ve çatalı şeklinde olmalıdır.

Masaya aynı anda en fazla üç çatal, üç bıçak konulmalı ve gerektiğinde servis yapılmalıdır. Genel kural, sağ elle kullanılacak takımların sağda; sol elle kullanılacak olanların ise solda durmasıdır.

Peçete, resmî yemeklerde servis tabağının içerisine; özel ve sosyal yemeklerde ise farklı katlama şekilleri kullanılarak çatalların sol tarafına yerleştirilmelidir.

Tabaklarda amblem, monogram veya desen var ise tabağın amblemli kısmı, üst tarafa yani konuk oturduğunda karşısına gelecek şekilde masaya yerleştirilir.

Her kuver için beş bardaktan fazlası yerleştirilmez. Bardaklar, masaya kullanım kolaylığı ve estetik yönü dikkate alınarak yerleştirilmelidir.

Hardal, ketçap, sirke ve zeytinyağı misafir istediğinde veya menüde kullanabilecekleri yiyecekler varsa onlarla birlikte masaya getirilmelidir.

DİKKAT



Resmî yemek davetlerinde yemek takımlarının kalitesi önemlidir.

4.1.4.6. Davette Servisle İlgili Uyulması Gereken Kurallar

Yemek davetlerinde konuklara yapılan servis ince bir sanattır. Bu nedenle davet ve ziyafetlerde yerine getirilmesi gereken protokol servis kuralları bulunmaktadır. Bu kurallara uymak, davet sahibinin konuklara verdiği değer ve önemi gösterir.

- Servis ile ilgili prova yapılmalıdır.
- Protokol servislerinde komi bulunmamalıdır.
- Protokol servisinde takım çalışması yapılmalı ve kurallara uyulmalıdır.
- Servis sırasında servis şefi sadece baş işaretleriyle servisi yönetmelidir. Bazı işletmelerde bu durum sinyal ışıklarıyla da yapılabilmektedir.
- Servis esnasında sessiz hareket edilmelidir.
- Şamdanlar konuklar salona girmeden yakılmalıdır.
- Resmî davetlerde her masaya iki servis görevlisi görevlendirilmektedir (Görsel 4.5). Eş düzey konukların bulunduğu davetlerde ilk servis, davet sahibinin sağında oturan konuğa; son servis ise ev sahibi kadın ve erkeğe yapılmalıdır.
- Boşların toplanma önceliği de servis sırasına göre olmalıdır.
- Ziyafet esnasında program gereği bir konuşma yapılacaksa tüm servis görevlileri, servis yöneticisinin işareti ile salonu terk etmeli ve konuşma bitimine kadar dönmemelidir.
- Masaya getirilen ve servis yapılan her şey tepsi içerisinde sunulmalıdır.
- Yemek servisi, aynı anda başlanmalı ve yemek bitiminde boşlar, aynı anda toplanmalıdır.
- Bir yemeğin servisi bitmeden diğer yemeğin servisine başlanmamalıdır.
- Menüde bulunan yemekler, konuklara ikinci defa servis yapılmamalı; servis yapılan yemekten konuğun biraz daha alması için teklifte bulunulmamalıdır.
- İçecekler, konukların sağından masada servis yapılmalıdır. Boş bardaklar da konukların sağından alınmalıdır.
- Çorba kâsesi kendi alt tabağı ile servis yapılmalıdır. Çorba içildikten sonra çorba kâsesi alt tabağı ve kaşığı ile birlikte kaldırılmalıdır.
- Tatlı servisinden önce masa temizlenmeli, protokol masasından yemek tabağı ve boş içecek bardakları (su bardağı hariç) kaldırılmalıdır.



Görsel 4.5: Resmî davette servis

20. UYGULAMA

KONU

DAVETLER VE YEMEKLER

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: RESMÎ BİR YEMEKTE KULLANILACAK AZAMÎ MİKTARDA SERVİS TAKIMININ MASAYA YERLEŞİMİNİ KURALLARINA UYGUN OLACAK ŞEKİLDE KÂĞIDA ÇİZME

Araç Gereç: A4 kâğıt ve kalem.

Büyükelçinin onur konusu olarak davet edildiği zengin bir menüye sahip resmî yemek daveti için gerekli servis takımlarının masaya yerleşiminin çizimini yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Kuver tabağının masaya yerleşimini çiziniz.
2. Yemek esnasında kullanılacak çatalların kullanım sırasına göre yerleşimini çiziniz.
3. Yemek esnasında kullanılacak bıçakların kullanım sırasına göre yerleşimini çiziniz.
4. Yemek esnasında kullanılacak kaşıkların kullanım sırasına göre yerleşimini çiziniz.
5. Yemek esnasında kullanılacak bardakların kullanım sırasına göre yerleşimini çiziniz.
6. Peçetenin katlanmış şeklinin masadaki yerleşimini çiziniz.

ÖNERİLER

1. Kuver (servis) tabağının masada olması gereken yerini uygun şekilde hizalayarak çizmeye dikkat ediniz.
2. Çatalların kullanım sırasına göre dıştan, tabağın sol tarafına doğru ve sivri uçları havaya kalkık olacak şekilde masaya yerleşimini çizmeye dikkat ediniz. Dessert için kullanılacak çatalları (tatlı, peynir vb. için kullanılan) tabağın üst kısmına ve sapı sola gelecek şekilde çiziniz.
3. Bıçakların çizimini tabağın sağına ve kullanım sırasına göre yapınız. Bıçağın ağız kısmını sola yani tabağa dönük (tereyağı bıçağı ise soldaki ekmek tabağının sol yanına) ve sola bakacak şekilde çizmeye dikkat ediniz. Dessert için kullanılacak bıçağı ise tabağın üst kısmına, ağız tabağa dönük ve sapı sağa gelecek şekilde çiziniz.
4. Çorba kaşığının oyuk tarafı yukarı bakacak ve tabağın sağına gelecek şekilde çizimini yapınız. Dessert için kullanılacak kaşıkları ise tabağın üst kısmına ve sapları sağa gelecek şekilde çiziniz.
5. Su bardağının masadaki yerini tabağa en yakın olan bıçağın uç kısmına gelecek şekilde çiziniz. Diğer bardakları da buna göre hizalayarak çizmeye dikkat ediniz.
6. Peçetenin katlanmış şeklini kuver tabağının içine yerleşmiş olarak çiziniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

21. UYGULAMA

KONU

DAVETLER VE YEMEKLER

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: 29 EKİM CUMHURİYET BAYRAMI DOLAYISIYLA RESMÎ YEMEK DAVETİ DÜZENLEME

Araç Gereç: 21 kişilik konuk için U düzeninde yemek masası, sandalye, masa örtüsü, servis takımları.

Senaryo: 29 Ekim Cumhuriyet Bayramı dolayısıyla okul müdürünüzün ev sahipliği ile uygulama otelinde 21 kişilik il protokolünün katılacağı resmî yemek daveti verilecektir. Protokol kurallarına uygun olarak gerekli çalışmaları yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Konukların protokol sıralamasını yapınız.
2. Konukların protokol sırasına uygun oturma düzenini oluşturunuz.
3. Konukları protokol kurallarına uygun olarak karşılayınız.
4. Konukları protokol oturma düzenine uygun olarak masalara yönlendiriniz.
5. Konuklara protokol sıralaması ve servis kurallarına uygun olarak yiyecek ve içecek servisi yapınız.
6. Protokol sıralaması ve servis kurallarına uygun olarak masadaki boş servisleri toplayınız.
7. Konukları protokol kurallarına uygun olarak uğurlayınız.

ÖNERİLER

1. İl protokol sıralamasını öncelik ve sonralığa uygun ilk 21 kişi olacak şekilde yapınız.
2. 20-40 kişilik yemekler için U şeklinde oturma düzeninin tercih edildiğini hatırlayınız.
3. Konukları uygulama oteli kapısında protokol kurallarına uygun olan hitap ve davranışla karşılayınız.
4. Konuklardan bir adım önde yürüyerek onlara yol gösteriniz.
5. Konuklara yiyecek ve içecek servisi yaparken takım çalışması ile hareket ediniz. Bir yemeğin servisi bitmeden diğerine başlanmadığını unutmayınız.
6. Boşların toplanması sırasında sessiz hareket etmeye dikkat ediniz.
7. Konuklarınıza uygulama otelinin kapısına kadar eşlik ediniz. Onları protokol kurallarına uygun hitap ve davranışlarla uğurlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

4.2. NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYMA

Nezaket ve görgü birbirlerini tamamlayan kavramlardır. Bu kavramlar, insanların bir ortamda ya da bir olay karşısında nasıl davranması gerektiğiyle ilgili yol göstericidir.

4.2.1. Selamlaşma

Selamlama bir toplumda sevgi, saygı ve nezaketin sembolü ve anlatım şeklidir (Görsel 4.6). Küçüğün büyüğü selamlaması saygının, büyüğün küçüğü selamlaması sevginin, aynı seviyede olanların birbirine selam vermesi ise nezaket ve sevginin göstergesidir. Tanımadığımız kimselerle iletişim kurmada ilk adım selam vermektir. Sokak, okul, restoran, tiyatro, cenaze ve diğer yerlerde usulüne ve günün saatine göre “Günaydın,” “İyi akşamlar.” vb. diyerek selam verilir.



Görsel 4.6: Selamlaşma

Selam verme toplumların kültür, örf, adetlerine hatta yere ve zamana göre farklılık göstermektedir. Her milletin kendine özgü bir selamlaşma şekli bulunmaktadır. Kimi kültürdeki insanlar şapka çıkararak kimi kültürdekiler ise ellerini kalplerine koyarak ve kucaklaşarak selamlaşır.

Genel olarak selam vermede öncelik sırası şu şekildedir:

- Küçük, büyüğe
- Erkekler, kadınlara
- Astar, üstlere
- Bulunduğu ortamdan ayrılanlar, ortamda kalanlara
- Yeni gelenler, orada bulunanlara
- Yürüyen, oturana
- Sayıca az olan, çok olana
- Araçlı olanlar, yürüyenlere
- Kapalı alanda erkek, tanıdık kadına
- Açık alanda kadın, tanıdığı erkeğe
- Eşi ile birlikte olan erkek ise tanıdık kadına



Kalabalık yerlerde tanıdık kişi uzaktaysa ona baş selamı verilir.

DİKKAT



Çalışma hayatı içerisinde günde birkaç defa karşılaşılan kişilerle ilk karşılaşmada ve ayrılırken selamlaşmak yeterlidir (Görsel 4.7).



Görsel 4.7: Selamlaşma

DİKKAT



Cumhurbaşkanına, yabancı devlet başkanlarına, cenazeye, sancağa ve ayrıca İstiklal Marşı söylenirken de bayrağa karşı ayağa kalkılarak selama durulur.

Bir davet veya toplantıda önce ev sahibesi, sonra diğer konuklar selamlanır. Ayrılırken de aynı şekilde davranılır. Kalabalık yerlerde sadece ev sahibesi selamlanarak gidilebilir.

Resmî yerdeki karşılaşmalarda protokol kuralları gereği astlık ile üstlük durumuna göre selam verilir. Ast olan kişinin üst olan kişiye selam vermesi gerekir. Devlet adamları ve üst yöneticiler, daima "saygılar" sözcüğü ile selamlanmalıdır.

Sosyal ortamlarda "Merhaba." bir selamlaşma ifadesi olarak kullanılırken resmî ortamlarda bu ifade kullanılmaz. Sosyal ortamlarda selamı kabul etmemek ya da selam vermemek, nezaketsizlik olarak kabul edilir. Bu durum, resmî ortamlarda önemli sorunlara yol açabilir. İki kişi konuşurken araya girmek yerine yanlarına çok yaklaşımadan konuşmalarını bitirmelerini bekleyip selam vermek, daha uygun bir davranıştır. Selam verilirken ellerin cepte olmaması, içten ve doğal davranılması önemlidir.

İŞLEM ADI: SELAMLAŞMADA PROTOKOL, NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINI UYGULAMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Selamlaşma esnasında uygun olan nezaket sözcüklerini kullanınız.
2. Üst, ast ve aynı düzeyde olma durumunuza göre karşınızdakine selam veriniz.
3. Devlet adamlarını, üst düzey yöneticileri ve bir topluluğu kurallara uygun şekilde selamlayınız.
4. Cumhurbaşkanı, ülkeyi ziyarete gelen devlet adamlarını ve bayrağı kurallara uygun şekilde selamlayınız.
5. Resmî ortamda üstlerinize kurallara uygun şekilde selam veriniz.
6. Çalışma ortamında iş arkadaşlarınıza selam veriniz.
7. Topluluğun bulunduğu ortamı selamlayınız.
8. Tanımadığınız kişileri uygun şekilde selamlayınız.
9. Asansörde karşılaştığınız kişi veya kişileri selamlayınız.

ÖNERİLER

1. Resmî bir ortamda üstlerinizi başınız hafif eğik bir şekilde, "saygılar" sunarak ya da günün saatine uygun olarak "İyi günler.", "İyi akşamlar." diyerek selamlayınız.
2. Sizinle aynı düzeyde olan kişileri "Merhaba." diyerek selamlayınız. Eş düzeyde olduğunuz kişilerle karşılaştığınızda ilk fark ederseniz önce siz selam veriniz.
3. Devlet adamlarına, üst düzey yöneticilere ve topluluğa örneğin "Saygılar, Sayın Genel Müdür'üm." diyerek selam verebilirsiniz.
4. Cumhurbaşkanı ile ülkeyi ziyarete gelen devlet başkanlarının geçişlerinde ve İstiklal Marşı'nda göndere bayrak çekilirken ayağa kalkınız. Yönünüzü kişi ya da bayrağa çevirip sivilseniz başınız açık, resmî üniformalı iseniz şapkanızla selamlayınız.
5. Resmî bir ortamda çalışırken makam sahibi bir üst içeri girdiğinde ayağa kalkınız. "Hoş geldiniz." ya da "Şeref verdiniz." deyip onu selamlayınız.
6. Çalışma ortamında gün içerisinde karşılaştığınız kişiye sadece ilk karşılaştığınızda selam veriniz.
7. Topluluk içerisinde tanıdık bir kimse ile karşılaştığınızda sadece tanıdığınız kişiye değil oradaki herkese selam veriniz.
8. Yolda veya sokakta hiç tanımadığınız bir kimseye bir şey sormak istediğinizde öncelikle onu selamlamanız gerektiğini unutmayınız.
9. Asansöre bindiğinizde asansörün içinde bulunanlara selam vermeyi unutmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

4.2.2. Tanışma ve Tanıştırma

Kişilerin ilk karşılaşmalarında ad, soyad, meslek, görev ve unvan gibi bilgilerini birbirleri ile paylaşım haklarında bilgi sahibi olmalarına **tanışma** denir. Kişilerin ilk karşılaşmalarında birbirleri ile ilgili kısa sürede bilgi sahibi olmalarını sağlamaya da **tanıştırma** denir (Görsel 4.8). Tanışma ve tanıştırma, günlük ve sosyal yaşamda ilişkilerin başlangıcı sayılmaktadır. İki ya da daha fazla kişiyi tanıştırmadaki sebep, kişilerin birbirlerini tanımadan hiçbir sosyal ilişkinin kurulamayacağına bilinmesidir. Tanıştırma, belli bir yetenek ve nezaket gerektiren bir konudur. Dikkatli ve ölçülü yapılmayıp kurallara uyulmadığı takdirde başarısızlıkla sonuçlanır.



Görsel 4.8: Tanışma ve tanıştırma

Devlet başkanları, cumhurbaşkanları, kral ve kraliyet ailesi mensupları hariç olmak üzere tanıştırma şu şekilde yapılır:

- Erkekler, kadınlara
- Astar, üstlere
- Küçükler, büyüklerle
- Gençler, yaşlılara
- Genç kızlar, yaşlı erkek ve kadınlara
- Yeni gelenler, orada bulunanlara
- Tek kişi, topluluğa

Tanıtma ve tanıştırma, ayakta ve ilk karşılaşma sırasında yapılır. Tanışma ve tanıştırmada kişiler, duygularını belirten ifadeleri (Sizinle tanıştığıma memnun oldum.) kullanmalıdır. Tanıtımda rütbe ve akademik unvan önce, makam ve meslek unvanı sonra kullanılır (Örneğin Prof. Dr. Ahmet Güren, Eğitim Fakültesi Dekanı). Resmî ortamda üst makam ve topluluğa takdimde kişinin önce unvanı, sonra adı ve soyadının söylenmesi gerekir. Sosyal ortamda ise önce ad, soyad sonra unvan söylenir.

Yaş, unvan, makam ve statü bakımından üst yönetici ile birisi tanıştırmadan önce yöneticiden izin alınmalıdır. "İzin verirseniz sizinle Avukat İpek Yaşar'ı tanıştırmak istiyorum?" gibi bir izin doğru olur. Tanıştırılırken ast, üstün yanına götürülmelidir. Kadınlara, yaşça büyük kimselere, üstlere, resmî kişilere ve yeni tanışılan kişilere isimle veya "sen" diye hitap edilmemeli; daima "siz" denmelidir. İsmi ve unvanı bilinmeyen kişilere ise "hanımefendi", "beyefendi" denmelidir.

İŞLEM ADI: TANIŞMA VE TANIŞTIRMADA PROTOKOL, NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINI UYGULAMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Sizi tanıştıracak kimse yoksa öncelikle kendinizi tanıtırınız.
2. Tanışma ve tanıştırma esnasında nezaket ve görgü kurallarını uygulayınız.
3. Tanışma ve tanıştırma esnasında duygunuzu ifade ediniz.
4. Tanışma ve tanıştırma sırasında isimleri doğru telaffuz ediniz.
5. Ev davetlerinde kurallara uygun şekilde tanıştırma yapınız.
6. Ailenizden birini kurallara uygun olarak bir başkasına tanıtırınız.
7. Yaş, unvan veya mevki olarak bir astı, üst ile tanıştırınız.
8. Resmî kurallara uygun şekilde tanışma ve tanıştırma yapınız.

ÖNERİLER

1. Bir ortama katıldığınızda öncelikle adınız ve soyadınızı söyleyip kendinizi tanıtırınız. Üstünüz ile tanışırken unvan ve görevinizi de söyleyiniz.
2. Tanışma ve tanıştırma sırasında ceketinizin önünü ilikleyiniz. Elinizde bir şey bulunmamasına dikkat ediniz. Tanışma ve tanıştırma sırasında gülümsemeyi unutmayınız.
3. Tanışma ve tanıştırmada duygularınızı belirtiniz (Sizinle tanıştırdığımı memnun oldum.).
4. Tanışma ve tanıştırmada isimleri doğru telaffuz ediniz. İsmi tam olarak anlaşılmasında özür dileyiniz. İsmi tekrar söylenmesini rica ediniz.
5. Ev davetlerindeki tanışmada ev sahibi kadının tanıtmayı yapması gerektiğini unutmayınız.
6. Ailenizden bir kişiyi tanıtırken önce sizinle yakınlık derecesini, sonra ismini söyleyiniz (Örneğin "Yeğenim Selda.>").
7. Yaş, unvan, mevki ve statü bakımından üst yöneticiye birisini tanıtırırken öncelikle kendisinden izin alınız (Örneğin "İzin verirseniz sizinle Şube Müdürü Gülderen Ekin'i tanıştırmak isterim?").
8. Üst makam ve bir topluluğa bir kişiyi resmî olarak takdim ederken kişinin önce unvanını, sonra adı ve soyadını söyleyiniz (Örneğin "Emniyet Müdürü Baran Bilkay.>"). Bir kişiyi yarı resmî ve sosyal ortamda tanıtırken önce adı ve soyadını, sonra unvanını söyleyiniz (Örneğin "Baran Bilkay, Emniyet Müdürü.>").

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . / . /20 .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

4.2.3. El Sıkma

El sıkma insan ilişkilerinde dostluk, iyi niyet, güven ve samimiyet belirtisidir (Görsel 4.9). Aynı zamanda dokunsal bir iletişim yöntemi olarak etkili bir selamlaşma biçimi ve medeni bir harekettir. El sıkma, sadece bir nezaket ve görgü kuralı olmayıp saygı ve sevginin de ifadesidir. El sıkmada temel kural; yaş, mevki, rütbe ve sosyal statüde öncelikli olarak büyüğün elini uzatmasının beklenmesidir.



Görsel 4.9: El sıkma

El sıkarken el uzatma hakkı; resmî ortamda üst olana, sosyal ortamda kadına, aynı cinsiyet arasında yaşlı olana, ev ortamında ise ev sahibine aittir. Bir kurumda makama girildiğinde öncelikle makam sahibinin el uzatması beklenmelidir. El, makam sahibi uzatmadan uzatılmamalıdır.

Kalabalık bir ortamda el sıkmaya üst olan kişiden başlanır. El sıkarken genellikle sağ el uzatılır. Sağ elin dolu olması durumunda, sol el de uzatılabilir.

El sıkma kültürüne göre farklılık göstermektedir. Bunu bilip ona göre davranılmalıdır. Örneğin iş dünyasında Japonlar çok hafif, Almanlar ve Fransızlar bir kere sıkıca, Orta Doğulular ise en az üç ya da beş kez sallayarak el sıkırlar.



El sıkarken erkekler oturuyorsa ayağa kalkmalıdır. Resmî ortamda üstler, sosyal ortamda ise kadınlar ayağa kalkmaz. Kadınlar; makam sahibi üstlerinin, kendilerinden yaşça büyük olan bir erkeğin ya da başka bir kadının elini sıkma için ayağa kalkar.

Erkekler el sıkarken eldivenli ise eldivenini çıkarmalıdır. Kadınlar ise eldiven ile el sıkabilir. Kadınlar; kendisinden yaş, statü bakımından büyük ve üst olan bir erkek veya hemcinsleriyle el sıkma eldivenlerini çıkarmalıdır. Hastalık durumunda, eller kirli, yağlı, terli, ıslakken el uzatmak ve el tutmaya hazırlanırken eli elbisenin üzerine silmek yanlış bir davranıştır. Böyle durumlarda el uzatılmayıp özür dilenmelidir (Görsel 4.10).



Görsel 4.10: El sıkmanın uygun olmadığı durumlarda özür dilenerek el uzatılmamalıdır.

KONU

EL SIKMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYGUN OLARAK EL SIKMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Size uzatılmış bir eli nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak sıkınız.
2. Karşı tarafın elini tam kavrayarak abartıdan uzak, hafif bir şekilde sıkınız.
3. El sıkmada karşı taraf ile göz teması kurmaya dikkat ediniz.
4. Kalabalık ortamlarda bulunduğunuzda el sıkma kuralına uyunuz.
5. Bulduğunuz ortamlarda öncelik sırasını bilerek el sıkınız.
6. El sıkmanın uygun olmadığı durumlarda el sıkmayınız.

ÖNERİLER

1. Size uzatılmış bir eli havada bırakmayınız.
2. El sıkarken güç gösterisi yapmayınız, abartılı davranışlardan kaçınınız.
3. El sıkarken karşınızdaki kişiyle göz teması kurunuz.
4. Kalabalık ortamlarda el sıkmaya daima en büyük kişiden başlayınız.
5. İki çiftin karşılaşmasında önce her iki kadının, sonra her iki erkeğin el sıkması gerektiğini hatırlayınız. Kadınların erkeklere el uzatması durumunda erkek el uzatabilir. Resmî ortamlarda üst düzey yönetici, sosyal ortamda kadın, ev ortamında ev sahibi, hemcinsler arasında ise yaşça büyük olan kişi elini uzatmadıkça el uzatılmamalıdır.
6. Hastalık zamanlarında ve ellerin kirli, yağlı, ıslak olması durumunda özür dileyip el uzatmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN		10	30	50	10	100
TAKDİR EDİLEN PUAN							

4.2.4. Telefonla Konuşma

Telefon duygu ve düşüncelerin sözle ifade edilmesini sağlayan, günlük hayatta önemli bir yeri olan teknik bir araçtır. Telefonla yapılan görüşmelerin kendine göre birtakım kuralları bulunmaktadır. Telefonda konuşma yüz ifadesi, jest gibi yardımcı unsurlardan mahrum olduğu için ifadenin netliği ve ses tonu önemlidir. Telefonda konuşma özellikle resmî görüşmelerde kısa olmalıdır. Telefon ile görüşmede üst, büyüklere ve kadınlara "saygılar" sunularak ast ve diğer kişilere de "İyi günler." denilerek giriş yapılır.

Telefonun yanında gerektiğinde kullanılmak üzere not defteri ve kalem bulundurulmalıdır. Telefonda görüşülecek konular, gerekirse önceden veya görüşme esnasında not tutulmalıdır (Görsel 4.11).



Görsel 4.11: Telefonla konuşma sırasında not tutma

Telefon çaldığında yapılacak ilk iş, örneğin "Genel Müdür Necati Ün, buyurun efendim." diyerek kişinin kendisini karşı tarafa tanıtmasıdır. İş hayatında telefonu açar açmaz kesinlikle "alo", "efendim", "evet" gibi kelimeler kullanılmamalıdır. Telefonla birisi arandığında karşı taraf kendini tanıtmamışsa "Kimsiniz?" şeklinde değil "Kiminle görüşüyorum efendim?" ya da "Elif Hanım'la mı görüşüyorum?" gibi daha nazik ifadeler kullanılmalıdır. Telefonla arayan kişi, kendisini tanıtmamışsa ve başkası ile görüşmek istiyorsa "Kim aradı diyeyim?" şeklinde yumuşak ifadeler kullanılmalıdır.

Telefon ile arama yapıldığında en fazla 3 kez çaldırılmalıdır. Yanlış numara arandığı takdirde telefon, karşı tarafın yüzüne kapatılmamalı ve özür dilenmelidir. Telefona başkası cevap verirse aranan kişinin kendisini araması rica edilmelidir. Aranılan kişi üst ise ona: "Bir not bırakabilir miyim?" denmelidir.

Yönetici telefonda konuşuyorsa içeriye girilmemelidir. İçerideyken yöneticiye telefon geldiğinde ve görüşmenin özel, gizli olduğu durumlarda yöneticiden izin isteyip dışarı çıkılmalıdır. Gerekirse daha sonra içeri tekrar girilebilir. Bir yönetici, önemli bir konuşmanın olduğunu bildirmişse veya çalışma ve toplantı hâlindeyse konuşmak için ısrarcı olunmamalıdır.

Telefon araması, farklı bir departman (bölüm) için gelmişse o departmanın numarasını vermek yerine mümkünse aramayı o departmana aktarmak, daha nazik bir davranış olur.



Hiç kimse, zorunlu olmadıkça saat 09.00'dan (hafta sonu 11.00) önce ve 22.00'den sonra cep ya da ev telefonundan aranmamalıdır.

Telefonla konuşurken diğer telefonun çaldığı durumlarda arayan ast ise bekletmeye alınmalı, üst veya kadınsa bekletilmemelidir.

Telefonda uzun bir süre konuşma yapılarak karşı tarafın telefonu meşgul edilmemelidir. Telefon görüşmelerinde yanıtlar ne bilgiyi iletemeyecek kadar kısa ne de konu bütünlüğünü bozacak kadar uzun olmalıdır. Kısa yanıt verilmesi, nezaket kurallarına da aykırıdır.

Sosyal yaşamdaki telefon görüşmelerinde telefonu önce arayan kişi kapatmalıdır. Kadın ile erkek arasında yapılan telefon görüşmelerinde arayan kişi erkek olsa da telefonu öncelikle kadın kapatmalıdır. Telefonla görüşenlerin her ikisi kadın ya da erkekseniz telefonu öncelikle yaşı büyük olan kişi kapatmalıdır.



Herhangi bir şey yerken ya da içerken telefonla konuşulmamalıdır. Bu, karşıdaki kişiye karşı saygısızlık olur.

Cep telefonu günümüzde zorunlu bir gereksinim olarak görülmektedir. Uygun yer ve zamanda görgü ve nezaket kurallarına uyularak kullanılmalıdır (Görsel 4.12). Cep telefonunun ses düzeyi çok yüksek ve zil tonu ise rahatsız edici olmamalıdır. Başkasının yanında cep telefonu çaldığı zaman cevaplamadan önce o kişiden izin istenip özür dlenmeli ve görüşme kısa tutulmalıdır. Konukların yanında telefonla uzun süre konuşulmamalıdır. Konuk ya da ziyaretçi olarak bulunulan bir yerde telefon izinsiz olarak kullanılmamalıdır.



Görsel 4.12: Cep telefonu uygun yer ve zamanda kullanılmalıdır.

Cep telefonu ile aranılan kişi, çalışma saatleri içerisindeyse öncelikle ona müsait olup olmadığı sorulmalı ve konuşma kısa tutulmalıdır. Kişinin müsait olmaması durumunda özür dileyip telefon kapatılmalıdır. Kişinin uygun olduğu zaman aramasının beklenmesi daha uygun olur. İki defa aramaya rağmen telefona cevap vermiyorsa kişiyi üçüncü defa aramak yerine kendisine görüşmek istenen konuyla ilgili kısa bir mesaj gönderilmelidir.

SIRA
SİZDE

Telefonla sipariş verilen bir yiyecek işletmesinde sipariş alma sürecini canlandıran bir diyalog yazınız. Yazdığınız bu diyaloga uygun bir canlandırma yapınız.

25. UYGULAMA

KONU

TELEFONLA KONUŞMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYGUN OLARAK TELEFONLA KONUŞMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Resmî bir telefon görüşmesine başlamadan önce gerekli hazırlıkları yapınız.
2. Uygun bir şekilde selamlama yapıp kendinizi tanıttıktan sonra telefonda görüşmeye başlayınız.
3. Doğal ses tonunuzla konuşunuz.
4. Konuşmaya odaklanınız ve gerekli yerleri not alınız.
5. Görüşme sırasında nezaket sözcüklerini gerekli yerlerde kullanınız.
6. Konuşmanızda süreyi doğru kullanınız. Konuşmanız amacına ulaştıktan sonra teşekkür edip görüşmeyi sonlandırınız.

ÖNERİLER

1. Telefon ile görüşmeye başlamadan önce mümkünse sessiz ve rahat bir ortama geçiniz. Yanınıza not alabileceğiniz bir kâğıt ve kalem alınız. Görüşmede iletmek ya da sormak istediğiniz konuları hatırlamak için görüşmeden önceden not alınız.
2. Günün saatine uygun şekilde selamlama yapınız ("İyi günler." gibi). Telefon ile aradığınız üstlere, büyüklere ve kadınlara "saygılar" diyerek giriş yapınız. Öncelikle kendinizi, görevinizi ve kurumunuzu tanıtarak görüşmeye başlayınız.
3. Ses tonunuzu iyi ayarlayınız. Alçak, yüksek, çok hızlı ya da yavaş konuşmayınız. Açık, net ve anlaşılır ifadelerle konuşunuz.
4. Konuşma sırasında farklı işlerle meşgul olmayınız. Sadece görüşmenize odaklanınız.
5. Görüşme sırasında gerekli yerlerde "Teşekkür ederim.", "Özür dilerim." gibi nezaket içeren ifadeler kullanınız.
6. Görüşmeyi mümkün olduğunca kısa tutunuz. Söylemek ya da öğrenmek istediğiniz tüm konuları konuştuğunuzdan emin olduktan sonra görüşmeden duyduğunuz memnuniyetle teşekkür ediniz. Görüşmeyi sonlandırınız.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: . . / . . /20. .

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

4.2.5. Yazışma

Yazışmalardaki olumlu ve olumsuz etki konuşmaya göre daha kalıcı özelliğindedir. Yazılı iletişimde temel amaç, hedef ya da alıcıya duygu ve düşünceleri doğru bir şekilde aktarmaktır (Görsel 4.13).

Hem sözlü hem yazılı iletişimde uyulması gereken birtakım nezaket ve protokol kuralları bulunmaktadır. Bu kurallara uymak resmî yazılı iletişim için bir zorunluluktur. Resmî işlerde öneri, istek ve görüşler yazılı olarak bildirilmektedir.

Yazılı iletişimde uyulması gereken protokol kuralları şunlardır:

- “Rica ederim.” alt makamlara, “Arz ederim.” üst veya aynı düzey makamlara, “Arz ve rica ederim.” üst ve ast makamlara aynı anda gönderilmek üzere yazılan yazılarda kullanılan ifadelerdir.
- Resmî yazılarda “Yukarıdaki metni kabul ediyorum.” anlamına gelen imza, daima ad ve soyadın üstüne atılır.
- Yazı, kısa olmalı ve amacına uygun olarak yazılmalıdır. Gereksiz tekrar ve ayrıntılardan kaçınılmalıdır.
- Yazıda tarih, evrak numarası, ilgi vb. bilgiler eksiksiz bir şekilde yazılmalıdır.
- Yazıda cümleler, yoruma açık olmayacak şekilde açık ve anlaşılır olmalıdır.
- Yazıda anlatılmak istenen konu önceden planlanmalıdır. Yazı giriş, gelişme ve sonuç bölümlerinden oluşacak biçimde yazılmalıdır.
- Yazıda dil bilgisi kurallarını uygulamak ve noktalama işaretlerini doğru kullanmak önemlidir.
- Yazı, sayfa düzenine uygun olarak temiz bir sayfaya yazılmalıdır. Sayfada silinti ve kazıntıların olması, sayfa görünümünü bozacağı için okuyan kişi tarafından ciddiyetsizlik olarak algılanır.

Yazılı iletişim, hayatın her alanında özellikle resmî iş ve ilişkilerde daha sık kullanılmaktadır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte yazılı iletişimde çoğunlukla teknolojik araçlar kullanılmaya başlanmıştır. Böylece geleneksel yazılı iletişimde geçerli olan kurallarla birlikte elektronik ortamdaki yazılı ve sözlü iletişimde de uyulması gereken kurallar ortaya çıkmıştır.

Elektronik posta yoluyla haberleşme mektuplaşmada kullandığımız zarf, pul gibi birçok aracı ortadan kaldırmıştır. Bunların yerini bilgisayar, telefon hattı, uydu ve kablolu yayınlar almıştır. Önceden uzun bekleyişler sonunda ulaştığımız mektuplara artık elektronik posta aracılığıyla saniyeler içinde ulaşılabilir. Günümüzün en popüler iletişim yollarından biri olan elektronik posta (e-posta) adresi, kişiye ait kullanıcı adı ve internet adresinden oluşmaktadır (Görsel 4.14).



Görsel 4.13: Yazışma



Görsel 4.14: Elektronik posta yoluyla haberleşme



Önemli yazıların daima mavi mürekkepli dolma kalemle imzalanması gerekir.

Elektronik ortamda yapılan sanal yazışmalarda da uyulması gereken birtakım görgü ve nezaket kuralları vardır.

- Normal yazı ve mektuplarda olduğu gibi elektronik postalarda da hitap, konu, metin, saygı ve imza kısımları olmalıdır.
- Yazı metni kısa olmalıdır. Elektronik posta gönderilmeden önce tekrar kontrol edilmeli ve gerekiyorsa düzeltmeler yapılmalıdır. Ne kadar süre içerisinde cevap verilmesi gerektiği yazıda belirtilmelidir.
- Elektronik ortamdaki resmî yazışmalarda genellikle Times New Roman (12 punto) veya Arial (11 punto) yazı tipi, normal yazı stilinde kullanılır.
- Elektronik yazılarda da dil bilgisi ve yazım kuralları ile birlikte saygıya, nezakete uyulmalıdır.
- Yazıda gereksiz kısaltmalardan kaçınılmalıdır.
- Elektronik posta gönderirken konu, başlık, metin gibi kısımlar sade ve anlaşılır bir şekilde yazılmalıdır.
- Tanınmayan ortam ya da kişilere elektronik posta gönderiminde elektronik imza eklemeye dikkat edilmelidir. Elektronik imza, en fazla dört satırdan oluşmalıdır.
- Gizli ve özel bilgiler, elektronik posta yoluyla gönderilmemelidir. Elektronik ortamdaki gizli ve özel bilgiler, hileli yoldan elde edilmeye çalışılmamalıdır.
- Sadece ilgili kişilere elektronik posta gönderilmeli, her adrese elektronik posta gönderilmemelidir. Bir kişiye ait elektronik posta adresi başka kişilerle paylaşılmamalıdır.
- Kişiye gönderilmiş bir iletinin başka kişilerle paylaşılmak istenmesi durumunda gönderen kişiden izin istenmelidir.
- Bir web sitesine ya da elektronik posta adresine sahip olan bir kimse, onu düzenli olarak kontrol etmeli ve vermesi gereken cevapları zamanında göndermelidir.
- Özel ve samimi yazışmalarda duygusal ikonlar kullanılabilir. Örneğin gülümseme işareti kullanılması, karşı tarafa pozitif etki yapar. Resmî yazışmalarda duygusal ikonlar kullanılmamalıdır (Görsel 4.15).



Görsel 4.15: Duygusal ikon kullanımı

KONU

YAZIŞMA

SÜRE: 1 DERS SAATİ

İŞLEM ADI: NEZAKET VE GÖRGÜ KURALLARINA UYGUN OLARAK RESMÎ YAZIŞMA YAPMA

İŞLEM BASAMAKLARI

1. Resmî yazınızı yazmak için bilgisayar kullanınız.
2. Resmî yazışma için uygun boyutta kâğıt seçiniz.
3. Resmî yazı için uygun yazı tipi ve büyüklüğünü belirleyiniz.
4. Yazıyı göndereceğiniz kişi ya da kuruluşun adını tam olarak yazınız.
5. Resmî yazınıza tarih yazınız.
6. Resmî yazınızın içeriğini kısa, açık ve anlaşılır şekilde oluşturunuz.
7. Yazdığınız makama uygun ifadeler kullanarak yazınızı tamamlayınız.

ÖNERİLER

1. Resmî yazıları bilgisayarda yazmaya özen gösteriniz.
2. Resmî yazışma için A4 ya da A5 boyutunda kâğıt kullanınız.
3. Elektronik ortamda hazırlanan resmî yazılarda genellikle Times New Roman (12 punto) veya Arial (11 punto) yazı tipinin normal yazı stilinde kullanıldığını unutmayınız.
4. Resmî yazınızı göndereceğiniz kişi ya da kurumun isminin yazınızın başlığı olacağını unutmayınız.
5. Tarihi resmî yazının sağ üst kısmına açık bir şekilde yazınız.
6. Resmî yazınızın içeriğini kısa ve anlaşılır ifadelerle oluşturmaya dikkat ediniz.
7. Üst makam için "Arz ederim.", ast makam için "Rica ederim." hem üst hem ast makama gönderilecek ise "Arz ve rica ederim." ifadelerini kullanıp yazınızı bitiriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI SOYADI:

NUMARASI:

ÖĞRETMENİN ADI SOYADI:

TARİH: .. / .. /20..

DEĞERLENDİRME	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Kişisel Hazırlık ve Tutum	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	10	30	50	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN						

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen cümlelerin başındaki boşluğa cümle doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. () 10.00-11.00 ve 14.00-16.00 saatleri arası ziyaret için uygundur.
2. () En üst unvanlı konunun ziyaret ettiği tüm yerlerde törensel karşılama yapılır.
3. () Kişinin mazereti olup davete katılamaması durumunda davetiye başkasına verebilir.
4. () Bir davette diğer davetliler, onur konuğu ile aynı düzeyde olmalıdır.
5. () Resmî yemeklerde menü listesi hazırlanıp masaya konmalıdır.
6. () Çalışma hayatı içerisinde aynı kişiyle her karşılaşıldığında o kişiye selam vermek gerekir.
7. () Resmî ortamda kişi; kendini tanıtırken önce unvanını, sonra ad ve soyadını söylemelidir.

B) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyunuz ve boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

8. Makam, görev, kurum gibi ölçütler kullanılarak hiyerarşik şekilde yapılan sıralamaya denir.
9. Ev sahibi yöneticinin üstü ya da davet edilen konuklar içerisinde protokol bakımından ilk sırada önceliği olan konuğa denir.
10. Resmî olarak düzenlenen tören, resepsiyon vb. etkinlikler için gönderilen davetiye kartında giyilmesi istenilen bir kıyafet belirtilmemişse giyilmelidir.
11. Yemek davetlerinde masada her konuğa en az cm yer ayrılmalıdır.
12. Önemli yazıların imzalanması için kullanılacak kalem daima olmalıdır.

C) Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru seçeneğini işaretleyiniz.**13. Aşağıdakilerden hangisi, protokol kurallarının dayandığı temel ilke ve kurallardan biri değildir?**

- A) Öncelik-sonralık sıralaması
- B) Temsil
- C) Yazışma
- D) Düzey eşitliği ve denklik
- E) Karşılıklılık

14. Aşağıdakilerden hangisi, turizm mesleğinin genel protokol ilke ve kurallarından biri değildir?

- A) Her turist konuktur ve önemlidir.
- B) Turizm sektöründe görevli herkes, kurumsal ve ulusal olarak ülkesini temsil edemez.
- C) Her konuk ev sahibi olarak kurum yöneticilerinden önce gelir.
- D) Tüm ülkelerden gelen turistler konuk olarak eşittir.
- E) Her turist, gittiği ülkede giyim ve davranış olarak oranın toplumsal kurallarına uymalıdır.

15. Türk bayrağının gönderden hiçbir zaman indirilemeyeceği yer aşağıdakilerden hangisidir?

- A) TBMM
- B) Anıtkabir
- C) Okullar
- D) Bakanlıklar
- E) Belediyeler

16. 6-10 kişilik resmî yemek daveti için hangi tür masa tercih edilmelidir?

- A) Orta merkezli uzun masa
- B) Uç merkezli uzun masa
- C) U masa
- D) Yuvarlak masa
- E) L masa

17. Aşağıdakilerden hangisi, resmî yazışma dilinde üst veya aynı düzey makama gönderilecek yazılarda kullanılması gereken bir ifadedir?

- A) Teşekkür ederim.
- B) Arz ederim.
- C) Rica ederim.
- D) Rica ve arz ederim.
- E) Arz ve rica ederim.

18. Aşağıdakilerden hangisi, el sıkma uygulaması gereken kurallardan biri değildir?

- A) El sıkarken genellikle sağ el uzatılır.
- B) El, makam sahibi uzatmadan uzatılmamalıdır.
- C) Kalabalık bir ortamda el sıkmaya üst olan kişiden başlanır.
- D) Erkekler, el sıkarken eldivenli ise eldiveni çıkarmalıdır.
- E) Hasta ya da ellerin yağlı, ıslak vb. olunması hâlinde dahi nezaketen el uzatmamız gerekir.

Ç) Aşağıdaki soruları sınıf ya da atölye ortamında cevaplayınız. Cevaplarınızı arkadaşlarınızla tartışınız.

19. Bir davete katıldığınızda protokol kurallarına uygun davranmak niçin gereklidir?
20. Sınıf ortamında uyulması gereken nezaket ve görgü kuralları nelerdir? Bu kurallara uymak neden gereklidir? Açıklayınız.

KAYNAKÇA

- Akman, K. (2013). *Genel İletişim*. İzmir: İlya Yayınevi.
- Aksu, A. (2020). *Örneklerle Turizm İşletmelerinde Sorun Çözme*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Anadolu Üniversitesi (2019). *Sosyal Davranış ve Protokol*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Aytürk, N. (2020). *Protokol Yönetimi Kamusal Yaşamda Protokol ve Davranış Kuralları*. Ankara: Nobel Akademik Yayınları (11. bs.).
- Aytürk, N. ve Doğan, E. (2014). *Polis Teşkilatında Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları*. Ankara: Yargı Yayınevi (3. bs.).
- Baltaş, Z., Baltaş, A. (2016). *Bedenin Dili*. İstanbul: Remzi Kitabevi (49. bs.).
- Bıçakçı, I. (2000). *İletişim ve Halkla İlişkiler*. Ankara: Mediacat Yayınları.
- Cüceloğlu, D. (2007). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çamdereli, M. (2015). *İletişime Giriş*. Ankara: Dem Yayınevi.
- Dökmen, Ü. (2009). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Gökçe, O. (2006). *İletişim Bilimi: İnsan İlişkilerinin Anatomisi*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Kaşıkçı, E. (2003). *Doğrucu Beden Dili*. İstanbul: Hayat Yayıncılık (4. bs.).
- Kılınçarslan, S. (2016). *İletişime Giriş*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Kök, T. (2020). *Psikolojik İlk Yardım*. İstanbul: Okuyan Us Yayın.
- McKay, M., Davis, M., Fanning, P. (2010). *İletişim Becerileri*. Ankara: HYB Yayıncılık (Çeviren: Gelbel, Ö.).
- Mısırlı, İ. (2016). *Görgü, Nezaket, Protokol "Kurallar Uygulamalar"*. Ankara: Detay Yayıncılık (5.bs.).
- Mısırlı, İ. (2013). *Konukla İletişim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Öznel, E. (2020). *Biraz Nezaket Lütfen*. Ankara: Nemesis Kitap.
- Pease, A. (2018). *Beden Dili*. İstanbul: Epsilon Yayınevi (Çeviren: Yıldız, O.).
- Sökmen, A. (2008). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahin, A. (2014). *Kamu İdarelerinde Protokol Kuralları Bir Yöntem Denemesi*. İstanbul: Yenyüzyıl Yayınları (3. bs.).
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, *Mesleki ve Teknik Öğretimi Genel Müdürlüğü Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı Protokol Okulları için Çerçeve Öğretim Programı*. Ankara, (2020).
- Tecimer, Y. (2016). *Protokol Doğruları*. Antalya: Lotus Yayıncılık (4. bs.).
- Turan, B. A. (2015). *Yiyecek İçecek Servisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tutar, H., Yılmaz, K. (2010). *Genel İletişim, Kavramlar ve Modeller*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Tutar, H., Altınöz, M. (2020). *Protokol Bilgisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık (9. bs.).
- Üstünel, G. (2011). *Etkili İletişim Becerileri ve Beden Dili*. Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yılmaz, Y. (2013). *Kamusal ve Toplumsal Yaşamda Görgü ve Protokol Kuralları*. Ankara: Detay Yayıncılık (2. bs.).

GENEL AĞ KAYNAKÇA

- www.acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=8180 (Erişim Tarihi: 18.10.2020, Erişim Saati: 11.00)
- <https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/3475/xfiles/olagandisi.pdf> (Erişim Tarihi: 13.12.2020, Erişim Saati: 11.00)
- <https://www.baskent.edu.tr/~ferhan/Protokol/Slaytlar> (Erişim Tarihi: 29.10.2020, Erişim Saati: 11.00)
- www.eskisehir.gov.tr/il-protokol-listesi (Erişim Tarihi: 12.12.2021, Erişim Saati: 11.00)
- https://ordu.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2015_01/29101751_protokolkurallari.pdf (Erişim Tarihi: 30.10.2020, Erişim Saati: 11.00)
- <https://personel.ikcu.edu.tr/UserFiles/1013/abdullah.corumluoglu/27ceae2a-1a1b-43c3-b850-f8cd-37d5f3c0.pdf> (Erişim Tarihi: 30.10.2020, Erişim Saati: 11.00)
- <https://www.sagligim.gov.tr/131-ilk-yardim/298-zehirlenmelerde-ilk-yardim.html> (Erişim Tarihi: 10.12.2020, Erişim Saati: 11.00)
- <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 30.10.2020, Erişim Saati: 10.00)
- https://www.tarimorman.gov.tr/Konu/2023/Toplu_Tuketim_Yerlerinde_Alerjen_Bildirimi (Erişim Tarihi: 13.12.2020, Erişim Saati: 15.13)
- <https://www.tdk.gov.tr/category/icerik/yazim-kurallari/> (Erişim Tarihi: 30.10.2020, Erişim Saati: 10.00)
- https://tdk.gov.tr/wp-content/uploads/2019/01/K%c4%b1saltmalar_Dizini.pdf (Erişim Tarihi: 30.10.2020, Erişim Saati: 11.00)

Kaynakça, APA 6.0 yazım kuralları ve kaynak gösterme biçimine göre yazılmıştır.

GÖRSEL AĞ KAYNAKÇASI VE GÖRSEL KAYNAKÇA



İzlemek İçin Kodu Tarayın

<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=1615>

CEVAP ANAHTARI

1. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI	
1.	Yanlış
2.	Doğru
3.	Yanlış
4.	Doğru
5.	Doğru
6.	Yanlış
7.	kanal
8.	empati
9.	gürültü
10.	geri bildirim
11.	gönderici
12.	E
13.	E
14.	B
15.	C
16.	B
17.	C
18.	B
19.	-
20.	-

3. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI	
1.	Doğru
2.	Yanlış
3.	Yanlış
4.	Doğru
5.	su
6.	çalışanların
7.	kontrol etmeyi
8.	evraklar
9.	D
10.	B
11.	E
12.	C
13.	-
14.	-
15.	-

2. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI	
1.	beden dilini
2.	şikâyet
3.	işletmelerden kaynaklanmayan şikâyetler
4.	konuk sadakati
5.	titiz
6.	ürün
7.	B
8.	E
9.	C
10.	D

4. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI	
1.	Doğru
2.	Yanlış
3.	Yanlış
4.	Yanlış
5.	Doğru
6.	Yanlış
7.	Doğru
8.	öncelik-sonralık
9.	onur konuğu
10.	koyu renk takım elbise
11.	60 cm
12.	mavi mürekkepli dolma kalem
13.	C
14.	B
15.	A
16.	D
17.	E
18.	E
19.	-
20.	-

TEK NUMARADA BİRLEŞTİ!



Ülkemizde farklı acil yardım çağrıları için kullanılan 7 kuruma ait acil çağrı numaralarının (İtfaiye: 110, Jandarma: 156, Polis: 155, Sağlık: 112, Orman: 177, Sahil Güvenlik: 158, AFAD: 122) tek numara (112) altında toplanması amacıyla geliştirilmiştir.