**2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı-11. Sınıf Yiyecek İçecek Hizmetlerinde Organizasyon Dersi I.Dönem Konu Soru Dağılım Tablosu**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ünite** | **Öğrenme Alanı** | **Kazanımlar** | **1.sınav** | | | **2.sınav** | | |
| **Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav** | | | **Okul Genelinde Yapılacak Ortak Sınav** | | |
| **1. Senaryo** | **2. Senaryo** | **3. Senaryo** | **1. Senaryo** | **2. Senaryo** | **3. Senaryo** |
| **Pastanede Yerleşim Planı** | •Pasta İmalathanesinin Yerleşim Planını Yapma | 1. Pastane kapasitesine göre pastane imalathanesinin donanım listesini hazırlayarak yerleşim planını yapar. |  | **1** | **1** |  |  |  |
| •Bulaşıkhane Bölümünün Yerleşim Planını Yapma | 2. Pastane kapasitesine göre bulaşıkhanenin donanım listesini hazırlayarak yerleşim planını yapar. | **1** |  | **2** |  |  |  |
| • Depoların Yerleşim Planını Yapma | 3. Pastane kapasitesine göre depoların donanım listesini hazırlayarak yerleşim planını yapar. | **1** | **1** | **1** |  |  |  |
| • Teşhir Vitrinlerinin Yerleşim Planını Yapma | 4. Pastanenin kapasitesine göre teşhir vitrinlerinin konumunu belirleyerek teşhiri işlevsel hâle getirir. | **1** | **1** | **2** |  |  |  |
| • Teknik Şartnamelerin Hazırlanmasına Yardımcı Olma | 5. Pastanede kullanılacak araç gereçlerin satın alınmasında teknik şartnamelerin hazırlanmasına yardımcı olur. | **1** | **1** | **1** |  |  |  |
|  | • Çalışma Programı Hazırlama | 1. Pastane ortamında faaliyetlerin eksiksiz ve zamanında yürütülmesi için planlama unsurlarına dikkat ederek çalışma programı hazırlar. | **2** |  |  |  |  |  |
| **Günlük İşleri Planlama** | • Bir Sonraki Günün Ön Hazırlıklarını Yapma | 2. Pastanede stok kontrolü, ihtiyaç listesi yaparak talep formunu doldurarak malzemeleri teslim alıp bir sonraki günün ön hazırlıklarını yapar. |  | **1** |  |  |  |  |
| Bozulan Ekipmanları İlgililere Bildirme | 3. Ekipmanların kullanım kılavuzlarına göre periyodik temizlik ve bakımlarının yapılmasını sağlayarak, arızalanan ekipmanlar için kullanım kılavuzundaki güvenlik önlemlerini alarak ilgililere bildirir. | **1** | **2** | **1** |  |  |  |
| **Pastanede Depolama İşlemleri** | • Malzeme Ve Ürünlerin Depolama İşlemlerini Yapma | 1. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanenin kapasitesine göre depolardaki stok kontrolleri ve diğer depolama işlemlerini talep formu, kontrol formları, LİFO/FİFO sistemlerini kullanarak yapar. | **1** | **1** | **1** |  |  |  |
| • Depoların Kontrolünü Yapma | 2. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastane üretim bölümünde, malzeme ve ürünlerin depolama dereceleri, saklanma süreleri ve temizliğini dikkate alıp depoların periyodik kontrollerini yapar. |  | **1** |  |  |  |  |
| **Pastanede Kalite Kontrol** | • Pastanede Bozulmayı Önleyici Tedbirler Alma | 1. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastane ürünlerini hazırlama, servis ve saklama sürecinde hijyen ve sanitasyon kuralları doğrultusunda bozulmayı önleyici tedbirler alır. | **1** | **1** | **1** |  |  |  |
| • Ürünlerin Kalite Kontrolünü Yapma | 2. Pastanede hazırlanan ürünlerin duyusal kontrollerini yaparak standartlara uygun şahit numune alır. |  |  |  |  |  |  |
| • Bozulan Pastaları İmha Etme | 3. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanede bozulan ürünleri tespit edip bu ürünleri hijyen ve sanitasyon kuralları doğrultusunda imha eder. |  |  |  |  |  |  |
| • Pastane Hizmetlerini Değerlendirme | 4. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini alarak pastanenin hizmet kalitesini korumak için müşteri ve personel memnuniyetini değerlendirir. | **1** | **1** | **1** |  |  |  |
|  | • Çalışma Arkadaşları İle Olumlu İletişim | 1. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak çalışma arkadaşları ile olumlu iletişim kurar. |  |  |  | **1** |  | **2** |
| **İletişim Teknikleri** | • İletişimde Beden Dili | 2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak iletişimde beden dilini kullanır. |  |  |  | **1** | **2** | **1** |
| **Konuk Tipleri ve Davranışları** | • Konuk Tiplerinin Özellikleri | 1. Nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak konuk tiplerinin özelliklerine göre davranmayı açıklar. |  |  |  | **1** | **1** | **1** |
| • Konuk Memnuniyeti | 2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuk memnuniyetini sağlar. |  |  |  | **1** | **1** | **1** |
| • Konuğun Sorununa Çözüm Bulma | 3. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konuğun sorununa çözüm bulur. |  |  |  | **1** | **2** | **1** |
| **Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar** | • Olağan Dışı Durumlarda Konuğa Yardımcı Olma | 1. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak olağan dışı durumlarda konuğa yardımcı olur. |  |  |  | **2** | **1** | **1** |
| • Müdahale Edilmesi Mümkün Olmayan Durumlarda Konuğa Yardımcı Olma | 2. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak müdahale edilmesi mümkün olmayan durumlarda konuğa yardımcı olur. |  |  |  | **1** | **1** | **1** |
| **Görgü Ve Protokol Kuralları** | • Protokol Kuralları | 1. İşletme prosedürü ve protokol kurallarına göre konukları karşılama-uğurlama işlemlerini yapar. |  |  |  | **1** | **1** |  |
| • Nezaket ve Görgü Kuralları | 2. Nezaket ve görgü kurallarına göre konukları karşılama-uğurlama işlemlerini yapar. |  |  |  | **1** | **1** | **2** |