

**SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ**

**TURİZM FAKÜLTESİ**

***TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ***

**2020/2021 ÖĞRETİM DÖNEMİ,**

**YAZ STAJ RAPORU**

**ADI VE SOYADI :**

**ÖĞRENCİ NO :**

## STAJ RAPORU NASIL HAZIRLANIR?

Staj raporunuzda üstteki sayfada olduğu gibi bir kapak sayfası olmalıdır. Bu şablon birebir kullanmanız için hazırlanmıştır, kapak sayfasındaki tarih, isim bilgilerini değiştirerek kullanabilirsiniz.

Kapaktaki ana başlıklar Garamond yazı stilinde 14 punto, tamamı büyük harf ve kalın (bold) şekilde yazılmalıdır. Bu yazı tipini üstteki menüde “heading 1” ile kullanımız için hazırladık.

Düz metin kısmı ise Garamond yazı stilinde, 11 punto, iki yana yaslı, kalın olmayan şekilde yazılmalıdır. Bu yazı fontu üst menüde “normal” başlığı ile kullanımıza sunulmuştur.

Öğrencilerimiz raporlarına tablo, şekil veya fotoğraf ekleyebilirler. Bunlar sayfada ortalanmış olarak verilmelidir. Ve üstlerinde açıklaması yer almalıdır.

Lütfen aşağıdaki açık uçlu soruları, Word programı üzerinde doldurunuz. Kutucuklar temsilidir ve yazdıkça genişletilebilir. Karakter sınırı yoktur.

1. Staj Sürecinde Edindiğiniz Tecrübeleri Belirtiniz

|  |
| --- |
|  |

1. Staj Yaptığınız İşletmenin Güçlü ve Zayıf Yönlerini Belirtiniz

|  |
| --- |
|  |

1. Staj Yaptığınız İşletmenin Yönetimsel Anlamda Hangi İyileştirmelere Tabi Tutulabileceğini, işletmenin sahibi olduğunuzu düşünerek belirtiniz.

|  |
| --- |
|  |

1. Fakültemizde aldığınız hangi derslerin, staj sürecinizde size ne şekilde faydalı olduğunu düşünmektesiniz?

|  |
| --- |
|  |

1. Staj sürecinizin daha etkin ve faydalı olabilmesi için, fakültemizde eğitim-öğretim, idari-prosedür-yönetmelik anlamında ne gibi geliştirmeler yapılabilir?

|  |
| --- |
|  |

1. Tamamladığınız staj süreci, size mesleki gelişim anlamında neler kazandırdı? Teknik bilginiz, mesleki bakış açınız, özgüven ve sektör hakimiyetiniz perspektifinden değerlendiriniz.

|  |
| --- |
|  |

1. Staj yaptığınız işletmenin organizasyon şemasını çiziniz? (Aşağıda odalar bölümüne ilişkin bir örnek organizasyon şeması sunulmuştur. Kendi bölümünüze uygun bir biçimde benzer bir şema oluşturmanız gerekmektedir).

Odalar Bölümü Müdürü

Önbüro Şefi

Resepsiyon

Misafir İlişkileri

Concierge

Bellkaptan

Rezervasyon Bölümü

Santral

Kat Hizmetleri Şefi

Supervisorlar

Oda Hizmetlileri

Çamaşırcılar

Temizlik Personeli

**Şekil 1.Odalar Bölümü Organizasyon Şeması**

8. Stajınızı gerçekleştirdiğiniz işletmede bir gününüzü aşağıdaki örneğe benzer şekilde yazınız.

|  |
| --- |
| 07.00-07.30: Servise bindim ve işletmeye geldim.  07.30-08.00: Kişisel olarak shift/vardiya görevime hazırlık yaptım.  08.00-08.30: Yöneticim ile birlikte gece vardiyasında çalışan personelden vardiyamızı teslim aldık.  08.30-09.00: Gün içerisinde hangi işleri yapacağımıza dair planlamayı gerçekleştirdik, unutulmaması gereken önemli noktaları not aldık.  09.00-12.00: Misafirlerin çıkış (check out) işlemlerini işletmenin belirlediği prosedürler çerçevesinde gerçekleştirdim. Prosedür olarak bir çıkış işlemi; oda numarasının ve memnuniyet durumunun sorulması, harcamaların misafirin folyosuna (hesap pusulası) bakılarak kontrol edilmesi ve misafire sunulması, misafire hesabın nasıl kapatıldığının sorulması, oda anahtarının istenilmesi ve odanın sistemde çıkış işleminin gerçekleştirilmesidir.  09.00-12.00: Misafir istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, resepsiyona gelen misafirlere bölge hakkında bilgi verilmesi, gelen telefon çağrılarının cevaplandırılması, çalışma alanının temizlik ve düzeninin kontrol edilmesi işlemelerinin gerçekleştirilmesi.  12.00-13.00: Gün içerisinde otelimize giriş yapacak misafirlerimizin oda ayırma (blokaj) işlemlerini yöneticimle beraber gerçekleştirdik. Bu süre içerisinde odasından memnun olmayan bir misafirinizin başka bir odaya transfer edilmesini sağladım. Oda durum değişikliğini kat hizmetleri departmanına bildirdim.  13.00-13.45: Öğle yemeği arası.  14:00-16:00: Misafirlerin giriş işlemlerinin (check in) işletmenin belirlediği prosedürler çerçevesinde gerçekleştirdim. Misafirperverliğe uygun, güler yüzlü bir biçimde misafirin karşılanması, rezervasyonu olup olmadığının öğrenilmesi, misafirin daha önce konaklaması varsa bilgilerinin kontrol edilmesi, konaklaması olmayan misafirlerden registration formunun doldurulmasının istenmesi, kimlik kartındaki bilgilerin sisteme işlenmesi, misafirin giriş-çıkış tarihi ve oda fiyatının teyit edilmesi, ödeme sürecine ilişkin bilgilerin sorulması, misafire otel ile ilgili bilgi verilmesi ve oda kartının teslim edilerek misafirin odasına uğurlanmasıdır.  14.00-16.00: Misafir istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, resepsiyona gelen misafirlere bölge hakkında bilgi verilmesi, gelen telefon çağrılarının cevaplandırılması, çalışma alanının temizlik ve düzeninin kontrol edilmesi işlemelerinin gerçekleştirilmesi.  16.00-16.30: Vardiyanın 16:00-12:00 arası çalışacak olan personele devredilmesi işlemlerini gerçekleştirdik. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **T.C.**  **SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ**  **TURİZM FAKÜLTESİ** |
| **STAJYERİN STAJ SÜRECİNİ DEĞERLENDİRME ANKETİ** |

Değerli öğrencimiz,

Staj süresinizin değerlendirilmesiyle ilgili paylaşacağınız görüşler bizim için önem taşımaktadır. Size sunulan form sayesinde bölümümüzün sürekli gelişimi açısından staj sürecine ilişkin vereceğiniz görüşler kalite çalışmalarımız için kullanılacaktır.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STAJ SÜRECİNİN KİŞİSEL VE MESLEKİ YETERLİLİKLERİME KATKISI**  Değerlendirme Ölçütleri: 1-Çok yetersiz 2-Yetersiz 3-Orta 4-Yeterli 5-Çok Yeterli | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Mesleğimi tanımam konusunda yardımcı olması |  |  |  |  |  |
| 2. Derslerde anlatılan teorik bilgileri uygulamalı bir şekilde gerçekleştirmemi sağlaması |  |  |  |  |  |
| 3. Mesleki gelişimim açısından görev ve sorumluluk bilincimi arttırması |  |  |  |  |  |
| 4. Gelişimim açısından güçlü ve zayıf yönlerimi görmemi sağlaması |  |  |  |  |  |
| 5. Sahip olduğum bilgileri aktarabilmeme olan katkısı |  |  |  |  |  |
| 6. Takım üyesi olarak çalışma yeteneğime katkısı |  |  |  |  |  |
| 7. Karşılaştığım problemleri çözebilme yeteneğime olan katkısı |  |  |  |  |  |
| 8. Teknolojik donanımları kullanabilme yeteneğime katkısı |  |  |  |  |  |
| 9. Gelecekle ilgili fikirlerimin şekillenmesine yardımcı olması |  |  |  |  |  |
| 10. Mesleğime ilişkin bağlılığımın artmasına yardımcı olması |  |  |  |  |  |
| 1. Staj Sürecine İlişkin Yaşadığınız Sorunlar Nelerdir?  2. Staj Sürecine İlişkin Diğer Görüşleriniz Nelerdir? | | | | | |

\*Açık uçlu sorulara ilişkin görüşlerinizi belirtirken ek kağıt kullanabilirsiniz.