

KASTAMONU



TURİZM PAYDAŞLARI EĞİTİM KATALOĞU

2019

www.kastamonu.travel

KASTAMONU



TURİZM PAYDAŞLARI EĞİTİM KATALOĞU

Hazırlayan

Dr. Öğr. Üyesi İrfan MISIRLI

2019

www.kastamonu.travel

Belge No : 2019-RP-1/119

Revizyon No : -

Revizyon Tarihi : -

ISBN :

Yayın Tarihi : 2019

Editör(ler) : -

Tasarım :

Basım Yeri :

Matbaa Sertifika No :

Bu katalog, Kastamonu İl Turizm Eylem Planı (2018-2021) ve Bütünleşik Turizm Projesi (BTP) kapsamında Kuzey Anadolu Kalkınma Ajansı tarafından bastırılmıştır.

ÖNSÖZ

Türkiye'nin 2023 yılı için turizm vizyonu "sürdürülebilir turizm yaklaşımı benimsenerek istihdamın artırılmasında ve bölgesel gelişmede turizmin öncü bir sektör konumuna ulaştırılması ve Türkiye'nin 2023 yılına kadar, uluslararası pazarda turist sayısı ve turizm geliri bakımından ilk beş ülke arasında önemli bir varış noktası ve uluslararası bir marka haline getirilmesinin sağlanması" olarak çizilmiştir. Son yıllarda yapılan büyük altyapı yatırımları ile ulaşılabilirlik sorunlarını geride bırakmış Kastamonu ili, sahip olduğu doğal dokusu, kültürel ve tarihi varlıkları ile "Türkiye 2023 Turizm Hedefleri"ne ulaşılmasında önemli bir rol alabilecek potansiyele sahiptir. Kuşkusuz bu potansiyeli harekete geçirmek için turizm eko-sisteminde yer alan her unsurun, turistik ürün-hizmet kalitesinin gelen turist memnuniyetini maksimize edecek ve ildeki sosyal yaşamı geliştirecek şekilde yüksek işbirliğine dayalı bir perspektif ile planlanması gerekmektedir.

Bu noktada Kastamonu, ildeki ilgili tüm kurum ve kuruluşların işbirliği ile destinasyon yaklaşımını temel olarak rekabetçi bir turizm destinasyonu olma noktasındaki yeteneklerini adım adım geliştirmektedir. Kastamonu Valiliği koordinasyonunda ve ildeki ilgili tüm paydaşların katkıları ile yürütülen Kastamonu İl Turizm Eylem Planı (2018-2021) KV04 no'lu "Sektördeki mevcut işgücü gereksiniminin nicel ve nitel olarak tespit edilmesi ve ihtiyaç duyulan eğitimlerin belirlenmesi ve eğitim programlarının oluşturulması" eylemi kapsamında oluşturulan bu katalog, başta turizm sektöründe hizmet veren çalışanlara yönelik olmak üzere turizm ile ilgili farklı kesimden paydaşlara yönelik eğitim programlarını içermektedir. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uygulamaya konulan, eğitim konularını ve kurumlarını seçme hakkını işveren ve çalışanlara veren "Turizm Sektöründe İşverenlerin ve Çalışanların Uyum Yeteneklerinin Artırılması Projesi (TUYUP) kapsamında geliştirilen "Kupon Eğitim Sistemi" temel alınarak hazırlanan bu eğitim kataloğundaki tüm eğitimler, hedef grupların talepleri doğrultusunda farklı dönemlerde sağlanabilecektir.

Eylemin sorumlu kuruluşları arasında yer alan Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesi bu alanda akredite bir kurum olarak eğitimlerin verilmesi noktasında temel paydaş olacaktır. Bununla birlikte paydaşların talepleri doğrultusunda farklı kurum ve kuruluşlardan da eğitimler tedarik edilebilecektir. Söz konusu tüm eğitimler Kuzey Anadolu Kalkınma Ajansı (KUZA) Bütünleşik Turizm Projesi (BTP) kapsamında ücretsiz olarak sunulacaktır. Eğitimlerden faydalanmak isteyen paydaşların, Kastamonu resmi turizm tanıtım portalı <http://www.kastamonu.travel/Home/Iletisim> linki üzerinden taleplerini paylaşmaları yeterli olacaktır.

Eğitim programlarının, Kastamonu turizm sektörü hizmet kalitesinin yükselmesine katkı sağlaması umuduyla.

İÇİNDEKİLER

01 YİYECEK İÇECEK VE OTEL PERSONELİ / YÖNETİCİ EĞİTİMLERİ	04
1. Ön Büro Eğitimi	
2. Kat Hizmetleri Eğitimi	
3. Sosyal Davranışlar ve İnsan İlişkileri Eğitimi	
4. Temel Yönetim Becerileri	
5. Temel Mutfak Eğitimi	
6. İleri Mutfak Eğitimi	
7. Temel Servis Eğitimi	
8. Bar Eğitimi	
9. Takım Oluşturma ve Takım Çalışması	
10. İletişim ve Beden Dili	
11. Etkili Misafir (Müşteri) Memnuniyeti	
12. Zamanı Etkili ve Verimli Kullanma Teknikleri	
13. Etkili Sunum ve Konuşma Teknikleri	
14. Çatışma Yönetimi ve Sorun Çözme Teknikleri	
15. Satış Teknikleri	
16. Pazarlama Araştırması Yapma ve Hedef Pazar Seçimi	
17. Pazarlama Karmasının Oluşturulması	
18. Halkla İlişkiler, İmaj, Görgü ve Protokol	
19. İş Kanunu ve Temel İş Sağlığı ve Güvenliği	
02 GİRİŞİMCİLİK EĞİTİMLERİ	23
20. Girişimcilik ve Kendi İşini Kurma Eğitimi	
21. Ev Pansiyonculuğu Eğitimi	
03 TOPLUM BİLİNÇLENDİRME EĞİTİMLERİ	25
22. Turizm Bilinci Oluşturma Eğitimi	

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

1. ÖN BÜRO EĞİTİMİ



Eğitim Amaçları

Konaklama işletmelerinde resepsiyon bölümünde çalışan personelin rezervasyon alma sürecinden konuğu otelden ayrılıncaya kadar geçen süreçte kullanacağı bilgi, beceri, tutum ve davranışları kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Her türlü konaklama işletmelerinin ön büro bölümlerinde çalışan tüm personel.

Eğitim İçeriği

- Ön Büro Temel Kavramlar
- Bireysel ve Acente Satışları
- Misafir Karşılama, Check-in ve Check-out
- Misafir şikâyet ve İstekleriyle İlgilenme
- Ön Büro / Dokümantasyon Bilgisi
- Otomasyon Cihazları ve Programları
- İlgili Belgeler, Formlar ve Protokoller
- Log Book, Rezervasyon
- Konaklama, Ödeme
- Günlük Konaklama Yönetimi
- Raporlamalar
- Vardiya Devir Teslimleri
- Diğer Birimlerle İlişkiler
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- evre Koruma Mevzuatına Uygun alışma
- Kalite Yönetim Sistemini Uygulamak
- Ön Büro Personeli Yönetimi ve Denetimi

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

5 Gün - 30 sa.

2. KAT HİZMETLERİ EĞİTİMİ**Eğitim Amaçları**

Her türlü konaklama işletmesinde konuk odalarının ve işletmenin genel alanlarının temizliği ve bakımıyla ilgili bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Konaklama İşletmelerinin kat hizmetleri bölümlerinde çalışan tüm personel.

Eğitim İçeriği

- Kat Hizmetleri Temel Kavramlar
- Kat Hizmetleri Ekipman ve Malzeme Bilgisi
- Temizlik Aletleri
- Temizlik Kimyasalları Kullanımı
- Güvenlik ve Muhafaza
- Elektrikli Ekipman Kullanımı
- Kat Hizmetlerinde Güvenlik
- Ekipmanların Muhafaza Edilmesi
- Kat Arabası Kullanımı/Düzeni
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Çevre Koruma Mevzuatına Uygun Çalışmak
- Kalite Yönetim Sistemini Uygulamak
- İşe Hazırlık Yapmak
- Oda ve Banyo temizliği
- Genel Alanların Temizliği
- Vardiya Devralmak/Devretmek
- H/K Raporlamaları
- Farklı Yüzeylerde Temizlik Bilgisi
- (Hijyen)
- Konuk İstek ve Şikâyetleri ile İlgilenmek

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

3. SOSYAL DAVRANIşLAR ve İNSAN İLİşKİLERİ EĞİTİMİ

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.

Eğitim Amaçları

Turizm işletmelerinde çalışanların konuk ile yüz yüze iletişimlerinde kullanacakları doğru davranış becerileri ve tutumları kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Turizm alanında hizmet veren işletmelerdeki tüm alışanlar.

Eğitim İçeriği

- İletişim Becerileri
- Telefonda İletişim
- Beden Dili ve Etkili Kullanımı
- İletişimi Engelleyen Faktörler
- Etkili Dinleme teknikleri
- Uyuşmazlık ve Sorun özümü
- Takım Oyuncusu Olmak
- Etkili Konuk Memnuniyeti
- Geriatrik ve Engelli Kişilerle İletişim
- Farklı Kùltürlerle Diyalog
- Diksiyon ve Güzel Konuşmanın Önemi

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

5 Gün - 30 sa.

4. TEMEL YÖNETİM BECERİLERİ

Eğitim Amaçları

Üst ve orta kademede görev yapan işletme sahiplerinin yönetim ile ilgili bilgi ve becerilerini tazelemek ve etkili personel yönetimi ilkeleri konusundaki bilgi ve becerilerini artırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Konaklama ve yiyecek içecek işletmelerinin sahip ve yöneticileri

Eğitim İçeriği

- Konaklama İşletme Yönetiminde Temel Yönetim Becerileri
- Etkili Liderlik Teknikleri
- Çalışanlarla İletişim, Beden Dili
- Çalışanlarda Motivasyon Artırma Teknikleri
- Takım Çalışması ve önemi
- Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi
- Etkili Konuk Memnuniyeti
- Müzakere Teknikleri
- Problem Çözme Teknikleri
- Etkili Sunum Teknikleri

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

5 Gün - 30 sa.**5. TEMEL MUTFAK EğİTİMİ****Eğitim Amaçları**

Yiyecek üretimi alanında yeni başlayan çalışanlara alan ile ilgili temel bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Yiyecek üretimi alanında aşçı olmak amacıyla giriş yapmak isteyen alışanlar.

Eğitim İçeriği

- Mutfak Temel Kavramları
- Yemek Hazırlığına Yardım
- Yemek Sunumuna Yardım
- Malzemelerin Sağlanması ve Ön Hazırlığı
- Genel Temizlik Kuralları
- Mekân Temizliği
- Pişirme Araçları Temizliği
- Sunum ve Servis Araçları Temizliği
- Malzeme ve Ekipman Temizliği
- Elektrikli ve Elektronik Araçların Temizliği
- Muhafaza ve Saklama Teknikleri
- Gıda Maddelerinin Muhafazası
- Araç ve Malzemelerin Muhafazası
- Temizlik Maddelerinin Muhafazası
- Vardiya Devri İşlemleri
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- evre Koruma Mevzuatına Uygun alışmak
- Kalite Yönetim Sistemini Uygulamak
- Diğer Birimler İle İlişkiler

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

5 Gün - 30 sa.

6. İLERİ MUTFAK EĞİTİMİ

Eğitim Amaçları

Yiyecek üretimi alanında çalışan mevcut personelin alanları ile ilgili yeni ve ileri düzeyde bilgi, beceri, tutum ve davranışlarını geliştirmektir.

Hedef Grup(lar)

Aşçılar ve aşçı yardımcıları

Eğitim İçeriği

- Mutfak Terminolojisi
- Mönüler (Alakart, Tabldot, Banket Vb.)
- Et Yemekleri
- Kanatlılar ve Kümes Hayvanları
- Deniz Mahsulleri
- Soslar, Çorbalar ve Hazırlanışları
- Meze ve Zeytinyağlılar
- Pastalar, Tatlılar, Kekler ve Börekler
- Malzeme Seçimi ve Saklama Usulleri
- Servis Usulleri
- İçecekler ve İçecek Servisi
- Sıcak İçecekler
- Soğuk İçecekler
- Kahvaltı Çeşitleri
- Açık Büfe Standartları
- Vardiya Devri
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Çevre Koruma Mevzuatına Uygun Çalışmak
- Kalite Yönetim Sistemi
- Diğer Birimler ile İlişkiler

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

5 Gün - 30 sa.

7. TEMEL SERVİS EĞİTİMİ

Eğitim Amaçları

Yiyecek ve içecek işletmelerinde konuğa servis yapan garson ve garson yardımcılarının mesleki bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Garson ve garson yardımcılarını

Eğitim İçeriği

- Servis Temel Kavramlar
- Servise Hazırlık
- Servisi Malzemesi Temini Kontrolü, Hazırlığı
- Kumaş Örtü ve Malzeme Kullanımı, Denetimi
- Salon Düzenlenmesi ve Masa üstü Servis Hazırlığı (Mise en Place)
- Oturma Düzenleri
- Servis Yapma Teknikleri
- Konuk Karşılama ve Masaya Yerleştirme
- Menü Takdimi Bilgilendirme
- Sipariş Alınması ve İletilmesi
- Kuver, Yemek ve İçecek Servisleri
- Hesap Alma
- Yazarkasa ve POS Kullanımı
- Vardiya ve Periyodik İşlemlerin Kontrolü
- Astların Koordinasyonu ve Denetimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Çevre Koruma Mevzuatına Uygun Çalışmak
- Kalite Yönetim Sistemini Uygulamak
- Diğer Birimler İle İlişkiler

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

5 Gün - 30 sa.

8. BAR EĞİTİMİ

Eğitim Amaçları

Yiyecek ve içecek işletmelerinin bar bölümlerinde barmen olarak çalışacak personeline bar ve içecek servisi ile ilgili bilgi ve beceri kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Barmenlik mesleğini icra etmek isteyen her türlü servis personeli.

Eğitim İçeriği

- Bar Temel Kavramlar
- Bar Malzemeleri ve Kullanımları
- Servise Hazırlık
- Bar Malzemeleri Temini Kontrolü ve Hazırlığı
- Bar, Raf ve Dolapların Kontrolü ve Hazırlığı
- Bardak ve İçeceklerin Düzenlenmesi ve Muhafazası
- Süs ve Atıştırmalıklar Hazırlanması ve Muhafazası
- Temel Servis Teknikleri
- Sipariş Almak
- Alkollü İçecekler Hazırlanma ve Takdimleri
- Alkolsüz İçecekler Hazırlanma ve Takdimleri
- Sıcak İçecekler Hazırlanma ve Takdimleri
- Hesap ve Hesap Tahsil Etme
- Yazarkasa POS Kullanımı
- Vardiya ve Periyodik İşlemler Kontrolü
- Astların Koordinasyonu ve Denetimi
- İş Sağlığı ve Güvenliği
- Çevre Koruma Mevzuatına Uygun Çalışmak
- Kalite Yönetim Sistemini Uygulamak
- Diğer Birimler İle İlişkiler

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.

9. TAKIM OLUŞTURMA ve TAKIM ÇALIŞMASI

Eğitim Amaçları

Çalışanlar arasında ekip ruhu kazandırarak etkili ve verimli çalışma alışkanlıkları kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Turizm sektöründe çalışan tüm çalışanlar ve yöneticiler

Eğitim İçeriği

- Takımla Çalışmanın Önemi
- Takım Oluşturma
- Takım Oluşturulurken Dikkat Edilecek Hususlar
- Takım Üyelerinin Uyması Gereken Kurallar
- Takım Liderinin Özellikleri
- Kişilik Özellikleri
- Zihinsel Özellikler
- Takımda İletişim
- Takımda Liderlik
- Eğitim ve Sürekli Gelişme
- Etik Değerler
- Soru Sormak
- Takım Üyelerinin Özellikleri
- Takımın Özellikleri
- Takımın İhtiyaçları
- Görevin Gereklere
- Kişisel İhtiyaçlar
- Takım Çalışmasının Özellikleri

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.

10. İLETİŞİM ve BEDEN DİLİ

Eğitim Amaçları

İletişim ile ilgili bilgi, beceri tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Turizm sektöründe çalışan tüm çalışanlar ve yöneticiler

Eğitim İçeriği

- İletişim Nedir?
- İletişim Araçları Nelerdir?
- İletişim Türleri
- İnsan İnsana İletişim
- İletişim Zorlukları
- İletişimde Tavırlarla İlgili Sözsüz İpuçları
- Bedenimizin Dili
- İletişimde Jest ve Mimiklerin Önemi
- İletişimde Altın Kurallar
- İyi Bir Konuşmada Aranacak Nitelikler
- Etkili Dinleme Sanatı
- İletişim Uygulamaları

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.

11. ETKİLİ MİSAFİR (MÜŞTERİ) MEMNUNİYETİ**Eğitim Amaçları**

İşletmenin hizmetlerinden yararlanan bireylerin işletmeden memnun olarak ayrılımlarını sağlamak amacıyla, personelde bulunması gereken bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Turist ile yüz yüze iletişim halinde bulunan tüm çalışanlar.

Eğitim İçeriği

- Müşteri (Konuk) Kimdir?
- İnsan Davranışları ve Tutumlar
- Konuk İlişkileri Yönetimi
- Hizmet Sunulan Kişiler İle İlişkiler
- Müşteri İle Konuşma Taktikleri ve Kullanılması
- Şikâyetlerle İlgilenme ve Çözüm Yöntemleri
- Çeşitli Kişilik/Müşteri Tipleri
- Telefonda Satış
- Takım Çalışması
- Müşterileri Nasıl Algılıyoruz?
- Nezaket, Konuşma, Dinleme Kuralları
- Türkçe Diksiyon ve Güzel Konuşmanın Önemi (Alıştırma)
- Fiziksel Görünüm, Duruş Davranış
- Göz KONTAĞI, Selamlama
- İşyerinde Disiplin ve İş Ahlakı

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

12. ZAMANI ETKİLİ ve VERİMLİ KULLANMA TEKNİKLERİ



Eğitim Amaçları

Katılımcılara, zaman tüketici alışkanlıklardan kurtulma, zaman kazanma teknikleri, ertelemecilikten kurtulma teknikleriyle ilgili bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Zamanını iyi yönetmek isteyen ve zaman darlığı yaşayan tüm çalışanlar ve yöneticiler.

Eğitim İçeriği

- Zaman Yönetiminin Önemi ve Kişisel Başarıya Katkısı
- Zaman Kaybettiren Faktörler
- Biyoritm Eğrileri
- Zaman Yönetiminin Ana Prensipleri
- İş Verimliliği Nasıl Arttırılır?
- Pareto Prensibi ve ABC Analizi
- Değişik Hayat Rollerimiz ve Değerlerimiz
- Kişisel Vizyon Oluşturma
- Kaynakların Etkin Kullanımı
- Öncelik Saptama
- Yetki Devri
- Hedeflerin Eyleme Dönüşmesi
- Günlük Yaşam Yönetimi

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.**13. ETKİLİ SUNUM ve KONUşMA TEKNİKLERİ****Eğitim Amaçları**

İnsanlarla sürekli iletişim içinde olan, bilgi ve becerilerini karşısındakilere aktarması gereken bireylerin konuşma ve sunum yapma ilerini kavrayabilmek için gerekli olan ilgili bilgi, beceri tutum ve davranışları kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Sunum ve konuşma yapması gereken tüm alışanlar.

Eğitim İçeriği

- Sunuşun Temel Bileşenleri
- Sunuş Planlaması
- Görsel Malzemenin Hazırlanması ve Kullanılması
- Farklı Algılama Konumlarını Kullanabilme
- Düşünme Düzeyleri
- Görsel, İşitsel, Dokunsal Kişilerin Özellikleri
- Konuşma, Sunuş Yapan Kişide Bulunması Gereken Nitelikler
- Katılımcı Ortamın Sağlanması
- Zor Dinleyenlerle Başa Çıkma
- Sunuşu Zayıflatan Noktalar
- Sunum Uygulama alışması

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

14. ÇATIŞMA YÖNETİMİ ve SORUN ÇÖZME TEKNİKLERİ



Eğitim Amaçları

İş hayatında çalışma arkadaşları, müşteriler ve üst kademedeki görev yapanlar ile yaşanan çatışma ve olası problemin çözümü için gerekli olan bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Personel çalıştıran ve küçük büyük ekipleri yöneten her türlü yönetim kademesinde görev yapan yöneticiler.

Eğitim İçeriği

- Kişiler Arası Anlaşmazlıklar
- Gruplar, Birimler Arası Anlaşmazlıklar
- Olumlu-Olumsuz Anlaşmazlıklar
- Problem Çözme Sürecinin Aşamaları
- Problem Çözmede İzlenecek Yaklaşım ve Teknikler
- Problem Çözmede Yaratıcı Düşünce
- Düşünme Düzeyleri
- İletişim Kopukluklarıyla Başa Çıkma ve Anlaşmazlıkların Çözülmesi
- Yeniden Çerçeveleme
- Dil Ustalığı Kazanma Teknikleri

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.

15. SATIŞ TEKNİKLERİ

Eğitim Amaçları

Ürün ve hizmet satışı gerçekleştiren bireylerin satış yapma konusundaki bilgi ve becerilerini artırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Ürün ve hizmet satışı yapan tüm yönetici ve çalışanlar.

Eğitim İçeriği

- Sektöre Özgü Değişik Müşteri Tipleri ve Yaklaşım Taktikleri
- İyi Bir Satıcıda Olması Gereken Özellikler
- Sadık Müşteri Yaratma Yolları ve Gülümseme Antrenmanları
- Müşteriye Yönelik Aktif Karşılama Yöntemleri
- Müşteri İlişkilerinde Yasaklar
- Müşteri Şikâyeti Bir Armağan Mıdır?
- Satış Sırasında Vücut Dilinin Etkin Kullanılması, Role-Playing
- İşletmede Ekip Çalışması Sağlama Yöntemleri
- Satış ve Müşteri İlişkilerinde Önemli Silahlar: Etkin Dinleme ve Doğru Soru Sorma Teknikleri-Role-Playing
- Müşteriyi İkna Etme Şekilleri
- Kişisel Satış Aşamaları,
- Müşteri İlişkileri ve Satışta Gerekli Bilgi Türleri
- Satışa Hazırlık Planlaması
- Personelin Konuşma Yetkinliğinin Geliştirilmesine İlişkin İpuçları
- Müşterilerin Satınalma Güdülleri
- “Özellik Anlatır, Fayda Satar” Yaklaşımı
- Tahsilatta Müşteriye Yaklaşım ve Satış Teknikleri
- İlave Ürün Satma Yöntemleri
- Müzakere Yetkinlikleri
- Demonstrasyon ve Prezantasyon
- Karşılaşılabilecek İtirazlar ve İtiraz Karşılama Yöntemleri, Uygulama
- Fiyat İtirazları ve Pazarlık Teknikleri
- Satış Kapatırken Sorulacak Sorular ve İpuçları
- Satış Sonrası Müşteri Memnuniyetinin Koşulları

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

16. PAZARLAMA ARAŞTIRMASI YAPMA ve HEDEF PAZAR SEÇİMİ



Eğitim Amaçları

Katılımcılara, ürün ve hizmet pazarlaması yapmak üzere pazar araştırması ve doğru pazar seçiminde uyulması gereken ilkeler ile ilgili bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Ürün ve hizmet pazarlaması konusunda çalışan herkes.

Eğitim İçeriği

- Pazarlama Araştırmaları Bilgi Sistemi
- Gerekli Verileri, Verilerin Geliştirilmesi
- Veri Toplama, Veri Analizi, Veri Değerlendirme
- Zaman Serisi Analizleri, Sorgulama Yöntemleri
- Bireysel Mülakat
- Telefon Mülakatı, Posta Gönderileri
- Panel Araştırmaları, Grup Mülakatları
- Özel Araştırma Yöntemleri
- Pazar Talebinin Ölçümü, Toplam Talep, Bölgesel Talep, Pazar Payları Analizi
- Geleceğe Dönük Çıkarımlar
- Tüketici Pazarları, Karakteristikleri
- Kültürel Faktörler, Sosyal Faktörler, Kişisel faktörler, Psikolojik Faktörler
- Tüketici Karar Verme Süreci, Davranış Türleri, Karar Süreci, Yeni Ürünler İçin Karar Verme, İş Pazarları, Davranış Türleri
- Kurumsal Pazarlar, Pazar Bölümlemesi
- İş Pazarlarının Bölümlemesi, Uluslararası Pazarlar
- Pazar Bölümlerinin Analizi, Hedef Pazarların Seçimi

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

**17. PAZARLAMA KARMASININ
OLUşTURULMASI**

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.**Eğitim Amaçları**

Ürün ve hizmet pazarlaması yapmak üzere pazarlama karması oluşturulması konusunda gereken ilkeler ile ilgili bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Ürün ve hizmet pazarlama konusunda çalışan herkes.

Eğitim İçeriği

- Ürün Tasarımı, Ürün Nedir?
- Ürün Sınıflandırma, Marka Kararları
- Ambalajlama, Ürün Karması Oluşturmak, Yeni Ürün Geliştirme Stratejileri
- Mamul Ömür Analizleri, Fiyatlandırma Esasları
- Fiyatları Etkileyen İşletme İçi Faktörler, Fiyatları Etkileyen İşletme Dışı Faktörler
- Maliyet Bazlı Fiyatlandırma, Değer Bazlı Fiyatlandırma
- Fiyatlandırma Stratejileri, Yeni Ürün Fiyatlandırma
- Ürün Karması Fiyatlandırma, Fiyat İyileştirme, Fiyat Değişiklikleri
- Dağıtım Kanallarının Seçimi, Dağıtım Kanalları, Kanal Davranışı
- Kanal Organizasyonu, Kanal Tasarımı
- Kanal Yönetimi, Lojistik Yönetimi

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

18. HALKLA İLİŞKİLER, İMAJ, GÖRGÜ ve PROTOKOL



Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.

Eğitim Amaçları

Kurumun halkla ilişkiler hizmetlerini yürütmek üzere görevlendirilen kişileri halkla ilişkiler, protokol, kuralları ile ilgili bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Ürün ve hizmet verilen işletmelerde çalışan herkes.

Eğitim İçeriği

- Dikkat Çekmek, Etkilemek, Kendini İfade Edebilmek
- Hedef Kitle ve Kriterleri Statü Grupları
- Hedef Kitle Tespiti, Öncelikler
- Algılama ve İnsan Karakterleri, Karakter Özellikleri ve Çözümleri
- Organizasyon ve Etkinlik, Çeşit ve Kriterleri
- Temel Statüler ve Süreç, Haber ve Basın Bülteni Yazma
- Kişisel ve Kurumsal İmaj
- Başarı Getiren Giyim, Şirkette İmaj
- İş yaşamında Protokol ve Görgü Kuralları
- Müşteri ve İş Arkadaşları ile İlişkiler Tanışma, Tanıştırılma

Yiyecek İçecek ve Otel Personeli / Yönetici Eğitimleri

19. İŞ KANUNU ve TEMEL İŞ SAğLIğI ve GÜVENLİğİ

Eğitim Süresi:

1 Gün - 6 sa.

Eğitim Amaçları

Sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmak için iş sağlığı ve güvenliği ile olan ilgili bilgi, beceri, tutum ve davranış kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

İş yaşamında yer alan tüm çalışanlar, işyeri sahipleri ve yöneticiler.

Eğitim İçeriği

- İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin Tanımı
- Bireysel İş Hukukunun Bazı Temel Kavramları
- İőçi, İşveren, İşveren Vekili, İşyeri, Alt İşveren, İş Sözleşmesi Kavramları
- İş Sağlığı ve Güvenliği Çerçeve Kuralları
- Genel Yükümlölük İlkeleri
- İşyeri Hekimi ve Sağlık Birimi
- Sözleşme ve Ücret ile ilgili Yönetmelikler
- Çalışma Süreleri
- İş Güvenliği Uzmanlığı
- Çalışma Biçimleri
- Tehlike, Riskler ve Özel Gruplar, Risk Grupları
- Risk Değerlendirmesi
- Ağır ve Tehlikeli İőler
- Gayrisihhi Müessese
- Kadınların alıŐtırılması
- Genç İőçi ve Çocuk alıŐtırma
- Özürlü ve Eski Hükümlüler

Girişimcilik Eğitimleri

**20. GİRİŞİMCİLİK
ve KENDİ İŞİNİ KURMA EĞİTİMİ****Eğitim Amaçları**

Kendi işini kurma düşüncesinde olan 18 yaşını tamamlamış potansiyel iş kurmak isteyen katılımcılara, KOSGEB tarafından belirlenen formatta bir iş planı hazırlama ve işletmecilik alanında gereksinim duyacakları gerekli bilgi ve becerilerin kazandırılması amaçlanmaktadır.

Hedef Grup(lar)

Kendi işini kurma düşüncesinde olan potansiyel tüm girişimci adayları.

Eğitim İçeriği

- Girişimcilik Özelliklerinin Sınanması, İş Fikri Geliştirme ve Yaratıcılık Alıştırmaları
- Başarılı Bir Girişimcinin Sahip Olması Gereken Özellikler
- İş Planı Nedir? KOSGEB İş Planı Hazırlama İlkeleri
- İyi Bir İş Planının Özellikleri
- İşletmenin Hukuki Statüsü
- Pazar Araştırması ve Pazar Araştırması Hazırlama Yöntemleri,
- Rakip Analizi, Pazarlama Planı, Pazarlama ve Satış Hedefleri
- "Ürün/Hizmet Satış Planı, GZFT Analizi
- Ürün veya Hizmetlerin Satış Fiyatlarının Oluşturulması
- İşyerinin Fiziki Özellikleri
- Müşteriye Ulaşım Kanalları, Ürün/ Hizmetin Tanıtım Planı
- Üretim Planı Üretim Planı Hazırlama
- Ürün/Hizmet Üretim Sürecinin Aşamaları, İş Akış Şeması
- İş Yönetim Planı
- Finansal Plan, Başlangıç Yatırım Sermayesi İhtiyacı Hesaplanması
- Makine ve Ekipman Araç Gereç Tablosu Hazırlama
- Yıllık İşletme Giderleri Tablosu Hazırlama
- Hammadde Temin Koşulları Tablosu ve Yıllık Hammadde Temin Planı
- İş Grubu Brüt Ücret Tablosu Hazırlama
- Maliyet Türleri Sabit ve Değişken Maliyet Hesabı
- İşletme Sermayesi Tablosu
- Nakit Akım Tablosu Hazırlama
- Başa Baş Noktası (Kara Geçiş Noktası) Analizi
- Öz Kaynak ve/veya Diğer Kaynaklardan Sağlanacak Finansman
- Finansal Tahmin Tablosu

Girişimcilik Eğitimleri



21. EV PANSİYONCULUĞU EĞİTİMİ

Eğitim Amaçları

Evlerinin bir kısmını pansiyon olarak turistlere kiralamak isteyen bireylere turizm ve turizm işletmeciliği konularında, temel bilgi ve beceri kazandırmaktır.

Hedef Grup(lar)

Evlerini pansiyon olarak işletmek isteyen tüm girişimciler ve girişimci adayları.

Eğitim İçeriği

- Temel İşletmecilik Bilgisi
- Genel Turizm, Turizm Kavramları, Turizmin Ekonomisi ve Özellikleri
- Konaklama İşletmeciliği Nedir? Konaklama İşletmeciliğinde Temel Kavramlar, Yönetim, Amaçlar, Fonksiyonlar
- Pansiyon İşletmeciliği Kuruluşu, Kuruluş Aşamaları, İşleyişi, Dikkat Edilmesi Gereken Konular
- Konaklama İşletmeciliğinde Dekorasyon, Mekân Düzenlemesi
- Konaklama İşletmeciliğinde Temizlik
- Kişisel ve Ortam Hijyeni
- Temizlik Alet Ve Ekipmanlarının Kullanımı ve Bakımı
- Yatak Hazırlama (Uygulama)
- Gıda Üretiminde Sağlık ve Temizlik
- Gıdaların Depolanma ve Saklanma Koşulları
- Yiyecek ve İçecek Menüleri, Çeşitleri ve Hazırlanışları?
- Beslenme, Besin Öğeleri ve Ülkemizdeki Beslenme Alışkanlıkları
- Temel Servis Teknikleri (Uygulama)
- Otel ve Pansiyonlarda Organizasyon Yapısı Görev ve Sorumluluklar
- Pansiyonlarda Pazarlama ve Satış
- Pansiyonlarda İş Sağlığı ve İş Güvenliği
- Temel Muhasebe Kavramları, Pansiyon Muhasebesinde Kullanılan Belgeler ve Pansiyon İşletmeciliğinde Vergilendirme
- Konuk Kayıtları Tutma ve Yasal Gereklilikler
- Konuk Karşılama ve Uğurlama (Uygulama)
- Konuk Memnuniyeti, Konuk Şikâyetleriyle İlgilenme
- Konuk Tipleri ve Zor Kişilerle İletişim
- Sınav ve Değerlendirme

Toplum Bilinçlendirme Eğitimleri



22. TURİZM BİLİNCİ OLUŞTURMA EĞİTİMİ

Eğitim Amaçları

Katılımcıların, Kastamonu'nun kültürel, tarihi değerleri ve turistik değerlerinin tanıtımının önemi, turizmin yöreye olumlu etkileri, kültürlerarası iletişim, konularında bilinç kazanmalarını sağlamak amacıyla, turizm konusunda farkındalığı arttırarak turizmin gündemde kalması sağlanmaktadır.

Hedef Grup(lar)

Kaymakamlık Çalışanları, Belediye Çalışanları, Trafik Polisleri, Zabıtalara, Özel Güvenlik Görevlileri, Sivil Toplum Örgütlerinin Personeli, Seyahat İşletmesi Çalışanları, Muhtarlar, İmamlar.

Eğitim İçeriği

- Genel Turizm Bilgisi
- Turizmin Dünya ve Türkiye'deki Mevcut Durumu ve Kastamonu'nun Yeri
- Turizmin Ekonomiye Katkısı
- Turist ve Turist Davranışları
- Turistle İletişimin Önemi ve Turist Memnuniyeti
- İyi Uygulama Örnekleri
- Başarılı Girişimci Kişiler ve Kurumlar Hakkında Bilgi Paylaşımı

keşfetmeye
hazır mısınız?

ready to discover



KASTAMONU

www.kastamonu.travel

TURİZM PAYDAŞLARI EĞİTİM KATALOĞU 2019



KASTAMONU

Bizi Takip Edin! / www.kastamonu.travel



[kastamonu.travel](https://www.instagram.com/kastamonu.travel)



[travelkastamonu](https://twitter.com/travelkastamonu)



[Kastamonu Travel](https://www.facebook.com/KastamonuTravel)



[Kastamonu Travel](https://plus.google.com/KastamonuTravel)



[Kastamonu Travel](https://vimeo.com/KastamonuTravel)



[Kastamonu Travel](https://www.youtube.com/KastamonuTravel)



info@kastamonu.travel