

**2022 YILI TEKNİK DESTEK PROGRAMI TEKNİK ŞARTNAME**

| | | | | | |
|------------------------|---|--|--------------------|--------------------|--|
| Sözleşme Numarası | TRA2/22/TD/0009 | | | | |
| Yararlanıcı Kurum | Ağrı İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü | | | | |
| Başvuru Adı | Ara Eleman Eğitimi | | | | |
| İşin Tanımı ve İçeriği | <p>Turizm sektöründe istihdam edilen personelin mesleki bilgi ve beceri seviyesini arttırabilmek amacıyla Ağrı ilindeki oteller ve restoranların ara elemanlarına yönelik eğitim içeriği hazırlanacaktır.</p> <ul style="list-style-type: none">30 kişilik katılımcıya ara eleman eğitimi verilecektir.Ağrı Merkez’de ikamet eden katılımcılara Ağrı Merkez’de, Doğubayazıt’ta ikamet eden katılımcılara Doğubayazıt’ta eğitim verilecektir.Eğitim sonunda katılımcılara sertifika verilecektir.Eğitimcilerin her türlü ulaşım, konaklama ve diğer giderleri yüklenici firmaya aittir. | | | | |
| Eğitim Müfredatı | Eğitim/Danışmanlık Konusu | Gün Sayısı | Günlük Saat | Toplam Saat | |
| | Konu 1: İletişim Temel Satış Becerileri, Etkili Beden Dili, Turizmde Müşteri Memnuniyeti, Misafir İlişkileri ve Şikâyet Yönetimi, İş Etiği ve İş Ahlakı, Etkin Takım Çalışması, Uygulamalı Diksiyon Eğitimi, Kurum Kültürü, Farklı Kültürlerle Diyalog | 2 gün (1 gün Ağrı Merkez, 1 gün Doğubayazıt) | 6 saat | 12 saat | |
| | Konu 2: Ön Büro Eğitimi Ön Büro, Temel Kavramlar, Bireysel ve Acente Satışları, Turizm Misafir İlişkileri ve Karşılama: check-in ve check out, Misafir İstek ve Şikâyetleri, Ön Büro Otomasyon Cihazları ve Programları, Çevre Koruma Mevzuatına Uygun Çalışmak, Kalite Yönetim Sistemini Uygulamak, Ön Büro Personeli Yönetimi ve Denetimi | 2 gün (1 gün Ağrı Merkez, 1 gün Doğubayazıt) | 6 saat | 12 saat | |
| | Konu 3: Servis Servis Temel Kavramlar ve Servise Hazırlık, Servis Malzemesi Temini-Kontrolü-Hazırlığı, Kumaş Örtü ve Malzeme Kullanımı- | 2 gün (1 gün Ağrı Merkez, | 6 saat | 12 saat | |



| | | | | |
|--|---|--|--------|---------|
| | Denetimi, Seminer Salonu Düzenlemesi, Masa Düzenlemesi ve Oturma Salonu Düzenleri, Kuver, Yemek ve İçecek Servisleri | 1 gün Doğubayazıt) | | |
| | Konu 4: Kat Hizmetleri Kat Hizmetleri Temel Kavramlar, Aletler, Temizlik Kimyasallarının Kullanımı ve Muhafazası, Elektrikli Ekipmanın Kullanımı ve Muhafazası, Kat Arabası Kullanımı ve Düzeni | 2 gün (1 gün Ağrı Merkez, 1 gün Doğubayazıt) | 6 saat | 12 saat |
| Eğitimin Süresi (Saat/Gün/Hafta) | Toplam 8 gün içerisinde 48 saat sürecektir. | | | |
| Eğitimin Katılımcı Sayısı | 30 kişi | | | |
| Eğitimin Yeri | Ağrı- Merkez ve Doğubayazıt İlçesi | | | |
| Eğitimde Firma Tarafından Sağlanacak Materyaller | <ul style="list-style-type: none">Firma, faaliyet kapsamında görevlendirilecek eğitimcilerin tüm giderlerini karşılamak zorundadır. | | | |
| Yüklenici Firmada Aranacak Şartlar | <ul style="list-style-type: none">Turizm alanında benzer 2 adet eğitim vermiş olması ve bunu belgeleyebilmesi. | | | |
| Eğitimcide Aranacak Şartlar | Ön Büro, Servis ve Kat Hizmetleri Eğitimi Verecek Uzmanın; <ul style="list-style-type: none">Turizm alanında en az lisans mezunu olması,Turizm alanında benzer 1 adet eğitim vermiş olması ve bunu belgeleyebilmesi. İletişim Eğitimi Verecek Uzmanının; <ul style="list-style-type: none">İletişim Fakültesi mezunu olması,İletişim alanında benzer 1 adet eğitim vermiş olması ve bunu belgeleyebilmesi. | | | |
| Genel Şartlar ¹ | <ul style="list-style-type: none">Faaliyet dolayısıyla düzenlenecek her türlü belgede ve eğitim/çalıştay esnasında Serhat Kalkınma Ajansı Görünürlük Rehberi esas alınacaktır. (Söz konusu rehber www.serka.gov.tr adresinden temin edilebilir)Faaliyet yüklenici ile ajans arasında sözleşmenin her iki tarafça imzalanmasını takip eden günden itibaren başlar ve takip eden altı aylık süre içerisinde gerçekleştirilir.Eğitim ve faaliyetler belirtilen tarih aralığında olmak şartı ile ilgili kurumun uygun göreceği tarihlerde gerçekleştirilir. | | | |

¹Teknik şartname formundaki genel şartlar başvuru sahibi tarafından değiştirilmeyecektir.