



ULUSAL MESLEK STANDARDI

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ

SEVİYE 4

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	ÖN BÜRO GÖREVLİSİ (RESEPSİYONİST)
Seviye	:	4¹
Referans Kodu	:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar)	:	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi	:	MYK Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı	: Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı	:	...
Revizyon No	:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACENTE: A grubu, B grubu, C grubu olarak, konaklama, ulaşım, rehberlik, çevre gezileri gibi hizmetleri paket olarak hazırlayan ve tüketiciye uygun fiyatlarla sunan turizm kuruluşlarını,

ADİSYON: Harcama pusulasını,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BULUNMUŞ EŞYA FORMU: Konuk tarafından unutulmuş ya da kaybedilmiş konuk şahsi eşyalarının bulunması durumunda eşyanın genel durumu ile ilgili bilgilerin işlendiği formu,

COMPLEMENTARY (COMP): Bedelsiz konaklayan konuğu,

CHECK IN (C/IN): Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi işlemini,

CHECK OUT (C/OUT): Konuğun otelden ayrılışını,

DEPARTMENT: Bölümü,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEPOZİT: Konuktan alınan ön ödemeyi,

DÖVİZ: Yabancı ülke paraları cinsinden ödemeyi sağlayan her türlü hesap, belge ve araçları,

EKSTRA: Konuğun otel içinde yaptığı harcamaların genel adını,

FOLİO: Konukların harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

FOLİO HAVUZU: Konuk adına açılan folyoları ve adisyonları bir arada tutmak için kullanılan hazneyi,

GEREÇ: Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,

GÜN SONU İŞLEMLERİ: Ön büroda günü kapatmayı ve kapattıktan sonra alınan raporları,

GRUP MEMORANDUMU: Grupların geliş tarihinden önce gelecek kişilere ait konaklama bilgilerini ilgili bölümlere iletmek için kullanılan formu,

H/K: Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İFO: Bilgiyi,

KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ
(Seviye2):Bellboy'u,

KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ
(Seviye3):Doorman'i,

KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ
(Seviye4):Bellcaptain'i,

KBS: Kişi bildirim sistemini,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

KONAKLAMA BELGESİ(REGISTRATION CARD): İşletme ile konuk arasında yapılan bir tür kiralama sözleşmesini,

KARA LİSTE (BLACK LIST) :Otele alınmaması gereken konukların bulunduğu listeyi,

MUTABAKAT: Anlaşmayı, uzlaşmayı,

ODA BLOKAJI: Odaların satışa kapatılmasını,

ODA ANAHTAR KARTI: Konuğun odayı açmak için anahtar yerine kullandığı kartı,

ÖNKASA ALINDISI: Genellikle konuktan alınan ön ödemeyi belgelendirmek amacıyla kullanılan formu,

ÖNKASA DEVİR RAPORU/TUTANAĞI: Her vardiya sonunda veya başında ön kasa da gerçekleşen işlemlere ait sayımların ve denetimlerin yapılması esnasında düzenlenen formu,

PASAPORT: Yabancı bir ülkeye gidecek olanların kimliklerini ibraz etmelerini sağlayan, İngilizce ve/veya bir başka yabancı dille birlikte hazırlanan ve sahibinin kimlik bilgilerini içeren uluslararası bir kimlik belgesini,

PAID OUT FORMU: Konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı düzenlenen formu,

POLİS RAPORU: Otelde konaklayan konukların listesinin gece vardiyasında emniyete gönderilmesi işlemini,

PROFORMA FATURA: Ticari fatura ile aynı içeriğe sahip olmakla beraber, malın/hizmetin kesin satışı öncesi fiyatını ve niteliklerini göstermek üzere düzenlenen belgeyi,

REZERVASYON: Konuğun işletmeye gelmeden kendisi için oda, yer ayırması işlemini,

ROOMING LIST: Gelecek gruptaki kişilere ait bilgilerin bulunduğu listeyi,

R/C (ROOM CHANGE): Oda değişim işlemini,

SEYAHAT ÇEKİ (TRAVEL CHECK) : Bankalar ve uluslararası seyahat acenteleri veya tur operatörleri tarafından belli kurallara göre hazırlanmış ve karşılığı peşin olarak ödenerek alınan üzerinde miktarı yazılı olan ve para yerine geçen uluslararası ödeme aracını,

TEKNİK ARIZA BİLDİRİM FORMU: Otel teknik donanımlarının arıza durumunu teknik servise bildirmek için kullanılan formu,

TRANSFER: Yolcunun ve eşyanın bir taşıt aracı terminalinden konaklama ünitesine veya konaklama ünitesinden terminale mahalli taşıma araçları ile taşınmasını,

UYANDIRMA FORMU (WAKE UP FORM):Konuğun uyandırılmak istediği saat ve oda numarasının kayıt edildiği formu,

VARDİYA (SHIFT) :Çalışma aralığını,

VOUCHER: Otel ile Seyahat acentesi ya da tur operatörü arasındaki ödeme belgesini,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ (LOGG BOOK): Ön büroda vardiyalar arasında mesaj, bilgi aktarımını sağlayan defteri,

VIP (VERY IMPORTANT PERSON) : Çok önemli kişiyi ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	7
2. MESLEK TANITIMI	8
2.1. Meslek Tanımı	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	8
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	9
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	9
3. MESLEK PROFİLİ	10
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	30
3.3. Bilgi ve Beceriler	31
3.4. Tutum ve Davranışlar	32
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	33

1. GİRİŞ

Ön Büro Görevlisi (Resepsiyonist) (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) tarafından hazırlanmıştır.

Ön Büro Görevlisi (Resepsiyonist) (Seviye 4) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Ön Büro Görevlisi (Resepsiyonist) (Seviye 4), özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde kendi başına ve belirli bir süre içerisinde günlük oda işlemlerini ve giriş-çıkış işlemlerini yapma, konuklara otel içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgi verme, konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4224 (Otel resepsiyonistleri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

27417 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Tehlike Sınıfları Listesi Tebliği

Gürültü Yönetmeliği

Sendikalar Kanunu

KKD Yönetmeliği

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Ön Büro Görevlisi (Resepsiyonist) (Seviye 4) özel ya da kamuya ait otel, motel, konaklama ve yeme-içme işletmelerinin Ön büro hizmetlerinin verildiği birimlerde çalışan kişidir. Ön Büro, Teknik Servis, Çamaşırhane, Yiyecek-İçecek Servisi, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Mutfak, Satın Alma gibi bölümlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma, söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araç ve gereçlerini (yangın tüpleri, ecza dolabı vb.) uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer, uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır
				A.2.3	Tehlikeli durumları saptayıp giderilmesi için önlemler olarak amirine rapor eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması için çaba göstermek	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır.
				B.2.3	Sorumlu oldukları alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırılmalarını denetler.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.5	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde ön büro ile yönetmeliklerini oluşturulmasında amirine yardımcı olur,
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri uygular.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler, kullanımlarını öğrenir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.4	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel-misafir'den) sistemini kurmak ve işletmek	C.3.1	Astlarından ve üstlerinden gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler.
				C.3.2	Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetleri çözümlmek için önlemler alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş Organizasyonu Yapmak (Devamı var)	D.1	İş öncesi kişisel temizlik ve bakım yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Alyans ve saat hariç tüm mücevherat ve takılarını çıkarır.
				D.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				D.1.4	İsimliğini ve varsa işletmenin logosunu takar.
		D.2	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	D.2.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereç vb. malzemelerini denetler, eksiklerini tamamlar.
				D.2.2	Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler.
		D.3	İş öncesi görev talimatlarını almak	D.3.1	İş programını öğrenir, giriş-çıkış yapacak konukların listesini ve gün içinde ihtiyaç duyacağı acil durum raporlarını alır.
				D.3.2	İşletme izlekleri doğrultusunda konuk oda taleplerine göre sistemden oda tahsis etme işlemini yapar.
				D.3.3	Transfer ihtiyacı olan konukların takibini yapar.
				D.3.4	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir ve astlarını bilgilendirir.
				D.3.5	Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve bilgi edindiğine dair parafını atar.
		D.4	Ön kasayı devralmak	D.4.1	Sistemden "Ön Kasa Raporu" nun dökümünü alır.
				D.4.2	Kasa hareketlerini (nakit, kredi kartı, döviz, kasa çıktısı vb.) sayar.
D.4.3	Kasayı teslim aldığına dair raporunu imzalar.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Günlük oda işlemlerini yürütmek (Devamı var)	E.1	Kat Hizmetleri raporunu denetlemek	E.1.1	Kat hizmetleri bölümünden gelen rapor ile ön büroda bulunan oda durum raporlarını karşılaştırır.
				E.1.2	Uyuşmazlık varsa onları tespit eder bölüm amirine, uyuşmazlıkla ilgili bilgi verir.
				E.1.3	İşletme izleklerine göre uyuşmazlık durumunu sonuçlandırır.
		E.2	Günlük rezervasyonları denetlemek	E.2.1	Bilgisayardan veya rezervasyon dosyasından gelmesi beklenen rezervasyonları alır.
				E.2.2	Gelmesi beklenen konukların giriş, çıkış tarihlerini, oda fiyatlarını ve rezervasyon bilgilerini sistemden denetler.
				E.2.3	Bir gün önceden gelmemiş konuk var ise rezervasyon görevlisini bu konuda bilgilendirir.
		E.3	Rezervasyonlara oda tahsis etmek	E.3.1	Otelin doluluk durumuna ve konukların oda tercihleri ile ilgili özel isteklerine göre en uygun odaları belirler ve konuk adına ayırır.
				E.3.2	Gruplar için ayrılan odaları belirlerken aynı katta, yan yana, aynı standartta odalar ayırmaya dikkat eder.
				E.3.3	Otelin uygunluk durumuna göre bir üst kategoriye geçirilecek odaları belirler, nedenlerini açıklama kısmına yazarak amirine bildir.
		E.4	Önemli konukların odalarının hazırlıklarını denetlemek	E.4.1	Önemli konuklar için ayrılan odaları sistemden denetler ve kat hizmetleri bölümüne bildirir.
				E.4.2	Önemli konuklar için hazırlanacak özel istek ve ikramların takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Günlük oda işlemlerini yürütmek (Devamı var)	E.5	Kalış süresi içerisinde hesap limitlerini aşmış konuklardan ödeme almak	E.5.1	Amirinden ya da işletim sisteminden aldığı konuk oda ve hesap limit bilgilerini sistemden denetler.
				E.5.2	Konuğun ne zaman ayrılacağını teyit eder.
				E.5.3	Konuklardan işletme izlekleri doğrultusunda ödeme talep eder.
				E.5.4	Ödeme yapan konuklar için makbuzu / bilgisayar dökümünü düzenler.
				E.5.5	Ödeme yapmayan konukların durumlarını amirine bildirir.
		E.6	Gece işlemlerini yürütmek (Devamı var)	E.6.1	Giriş yapmış odaların kişi sayılarını, fiyatlarını ve kalış sürelerini “Konaklama Belgesi”nden/Voucher/Rezervasyon faksından ve sistemden karşılaştırarak denetler.
				E.6.2	Muhasebe’den aldığı talimatlar doğrultusunda döviz kurlarının sisteme girişini yapar ve denetler.
				E.6.3	Bölmelerden gelen “Hâsılat Raporları”nı ve faturaları denetler.
				E.6.4	Bölmelerden gelen bilgiler ile oda hesap işlemlerini karşılaştırır.
				E.6.5	Hatalı yapılmış işlem var ise gerekli düzeltmeleri yapar.
				E.6.6	İşletme izlekleri doğrultusunda oda anahtar/kart durumlarını denetler.
				E.6.7	KBS ve Polis Raporunun tam ve eksiksiz gönderilmesini sağlar.
				E.6.8	Gün sonu işlemlerini (günü kapatmak, resmi müşteri listesi almak) yaparak raporlarını alır.
				E.6.9	İlgili bölümlere dağıtılacak raporları hazırlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Günlük oda işlemlerini yürütmek	E.6	Gece işlemlerini yürütmek	E.6.10	Uyandırma listesinden ve sistemden uyandırmaları takip eder.
				E.6.11	Erken giriş yapacak odaların gerekli hazırlıklarının yapılması için rezervasyon formlarındaki bilgileri inceleyerek detayları gerekli bölümlerle paylaşır.
				E.6.12	Erken kahvaltı alacak konukların taleplerinin karşılanmasını sağlar.
				E.6.13	Vardiyasındaki konuk giriş işlemlerini yapar.
				E.6.14	Pos cihazlarından gün sonu raporlarını alır.
				E.6.15	Yeni gün için hazırlıklara başlar.
		E.7	Oda değişikliği ile ilgili izlekleri uygulamak	E.7.1	Oda değişim talep ve gerekçelerini öğrenir.
				E.7.2	Talebe uygun oda olup olmadığını sistemden belirler.
				E.7.3	Uygun oda varsa değişikliği gerçekleştirmek için ilgili bölüme haber verir.
				E.7.4	Oda değişiklik formu düzenler, değişiklik nedeni arıza ise ilgili birime bilgi verir.
				E.7.5	Bilgisayardan oda değişikliği işlemini yapar.
				E.7.6	Folyo havuzundan konuğa ait Konaklama Belgesi ve adisyonları yeni oda folyo havuzuna taşır.
				E.7.7	Uygun oda yoksa değişikliğin yapılabileceği tarihler hakkında konuğa bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Oda satış ve giriş işlemleri yapmak (Devamı var)	F.1	Konuğu karşılamak.	F.1.1	Konuğu günün saatine ve işletme izleklerine göre selamlayarak karşılar.
				F.1.2	İsmi öğrenir ve ismiyle hitap ederek rezervasyonu olup olmadığını sorar.
				F.1.3	Rezervasyonu varsa “Rezervasyon Fişi” / “Voucher”ı alır sistemden karşılaştırır ve rezervasyon talebine göre yardımcı olur
				F.1.4	Rezervasyonu yoksa ve istenmeyen konuk listesinde yer almıyorsa oda satış işlemlerine geçer.
		F.2	Rezervasyonsuz gelen konuğun oda talebini karşılamak	F.2.1	Konuktan konaklamak istediği tarih talebini alır ve sistemden uygunluğunu denetler.
				F.2.2	Talep edilen tarihlerde yer olmaması durumunda alternatif tarihler önerir.
				F.2.3	Tarihler uygun ise istenilen oda tipi talebini alır.
				F.2.4	Talep edilen odanın uygunluğunu sistemden tespit eder.
				F.2.5	Uygun oda yok ise alternatif odalar önerir.
				F.2.6	Oda fiyatı, ücretli ve ücretsiz aktiviteler, otel ve oda hakkında konuğa bilgi verir.
				F.2.7	Kararsız kalan konuklara örnek oda gösterme önerisinde bulunur.
				F.2.8	Oda görmek isteyen konuklara eşlik eder ya da bagaj hizmetleri görevlisi eşliğinde odayı görmesini sağlar
				F.2.9	Oda fiyatı konusunda indirim isteyen konuklara yetkisi doğrultusunda indirim yapar ya da amirini bilgilendirir.
				F.2.10	Konaklamaya karar veren konuklar için kayıt işlemlerine başlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Oda satış ve giriş işlemleri yapmak (Devamı var)	F.3	Konaklama belgesini doldurmak	F.3.1	Giriş ve çıkış tarihlerini ve ödemeyi konuk yapıyor ise oda fiyatını konaklama belgesine konuğun görebileceği şekilde yazar.
				F.3.2	Ödeme şeklini konuğa sorarak görebileceği bir şekilde yazar.
				F.3.3	Kayıt işlemleri için geçerli kimlik belgelerinden birisini ister.
				F.3.4	İşletme izleklerine göre, fotokopisini çeker “Konaklama Belgesi”nin arkasına zımbalar ya da elle konuk kimlik bilgilerini doldurur ve kimliğini konuğa iade eder.
				F.3.5	Konuaktan adres bölümünü doldurmasını ve imzalamasını ister.
		F.4	Ön ödeme talebinde bulunmak	F.4.1	Konuaktan kalacağı gün sayısına göre işletme izlekleri doğrultusunda ön ödeme talebinde bulunur.
				F.4.2	Ön ödeme için “Depozit” ya da “Ön Kasa Alındısı Makbuzu” keser ve sisteme girişini yapar.
				F.4.3	Bir nüshasını konuğa verir, diğer nüshasını bilgisayara işleyerek kasaya koyar.
		F.5	Konuğu odasına uğurlamak	F.5.1	Kayıt işlemlerini tamamlar, oda numarasını sadece konuğun duyabileceği şekilde söyleyerek oda anahtarı/kartını bagaj hizmetleri görevlisine verir.
				F.5.2	Konuğu güler yüzle, iyi istirahatlar ya da iyi tatiller dileyerek odasına uğurlar.
		F.6	Konuk bilgilerini ve belgelerini sisteme girmek	F.6.1	“Konaklama Belgesi”nin tam ve eksiksiz bir şekilde doldurulup doldurulmadığını denetler ve sisteme giriş kaydını yapar.
				F.6.2	Konuğa ait “Konaklama Belgesi”ni odaya ait “Folyo Havuzu”na yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Oda satış ve giriş işlemleri yapmak	F.7	Grup giriş işlemlerini yapmak	F.7.1	Grup girişinden önce işletme izlekleri doğrultusunda yapması gereken ön hazırlıkları (Grup Memorandumu, oda anahtarları/kartları, hoş geldin kokteyl) tamamlar.
				F.7.2	Grup girişinde rehberden aldığı liste ile kendi “Grup Listesi”ni karşılaştırır, değişiklikleri var ise kat hizmetleri bölümüne ve rezervasyon ofisine bildirir.
				F.7.3	Gruba ait isim ve oda listelerine göre daha önceden ayırdığı odaların dağılımını gerçekleştirir.
				F.7.4	Konaklama belgelerini konuklara imzalatır.
				F.7.5	Kayıt işlemleri için geçerli kimlik belgelerinden birisini ister.
				F.7.6	İşletme izleklerine göre fotokopisini çeker, “Konaklama Belgesi”nin arkasına zımbalar ya da elle “Konaklama Belgesi”ni konuk kimlik bilgilerini doldurur.
				F.7.7	Gruba otel, odalar ve genel alanlar hakkında tanıtım bilgileri verir.
				F.7.8	Oda kartlarını/anahtarlarını konuklara veya rehberine verir.
				F.7.9	Grup lideri ile yemek, uyandırma, çıkış, bagajların alınıp saatlerinin mutabakatını yaparak ilgili bölümleri bilgilendirir.
				F.7.10	“Konaklama Belgeleri”ni tam ve eksiksiz bir şekilde doldurarak sisteme kaydını yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	G.1	Döviz bozma işlemleri yapmak	G.1.1	Konuğa işletmede uygulanan döviz kurunu söyler.
				G.1.2	Dövizin sahte olup olmadığını mor ışık, kalem yardımıyla denetler.
				G.1.3	Dövizin TL değerini hesaplayarak konuğa söyler.
				G.1.4	Parayı sayarak konuğa verir.
				G.1.5	Sistemden ya da formlar aracılığıyla "Döviz Alındı Belgesini" düzenler. Bir nüshasını imzalatarak alır ve diğer nüshasını konuğa verir.
		G.2	Seyahat çeki bozma işlemlerini yapmak	G.2.1	Konuğa otelimizde uygulanan döviz kurunu söyler.
				G.2.2	Seyahat çekinin sahte olup olmadığını denetler.
				G.2.3	Seyahat çekinin TL değerini hesaplayarak konuğa söyler.
				G.2.4	Seyahat çekinin üzerinde bulunan 2. imza kısmının ve tarih bölümünün çekin bozdurma esnasında doldurulmasına dikkat eder.
				G.2.5	Konuk oda ve pasaport numarasını seyahat çekinin arkasına yazar.
				G.2.6	Parayı sayarak konuğa verir.
				G.2.7	Sistemden ya da formlar aracılığıyla "Döviz Alındı Belgesini" düzenler. Bir nüshasını imzalatarak alır ve diğer nüshasını konuğa verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	G.3	Konukların şikâyet ve sorunları ile ilgilenmek	G.3.1	Konukların istek ve şikâyetlerini kabul ederken göz kontağı kurar, sözlerini kesmeden ve kısa notlar alarak dinler, acil durumlarda amirine bilgi verir.
				G.3.2	Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve konuğu bilgilendirir.
				G.3.3	Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde konuğa geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.
				G.3.4	Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar.
		G.4	Konuğa bırakılan mesajı almak ve iletmek *Santral görevlisinin bulunmadığı durumlarda	G.4.1	Konuk odasında bulunamadığında veya hattı meşgul olduğunda arayanın mesajını alır.
				G.4.2	İşletme izlekleri doğrultusunda düzenlenen “Mesaj Formu” üzerinde bulunan tüm bilgileri eksiksiz ve büyük harflerle doldurur.
				G.4.3	Arayandan aldığı tüm bilgileri teyit eder.
				G.4.4	Konuğa ulaşması için bagaj hizmetleri görevlisine verir.
		G.5	Konuğun bıraktığı mesajı almak *Santral görevlisinin bulunmadığı durumlarda	G.5.1	Telefon veya ziyaretçi bekleyen konuğun işletme içinde nerede olduğunu bildirmek maksatlı bıraktığı mesajı alır ve “Nerede Olduğunu Bildirme Formu”nu doldurur veya doldurtur.
				G.5.2	Beklenen telefon veya ziyaretçi geldiğinde telefonla ya da bagaj hizmetleri görevlisi aracılığıyla konuğa ulaşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	G.6	Odalardan gelen teknik arızalarla ilgilenmek	G.6.1	Konuklardan gelen teknik arızanın notunu alır ve “Teknik Arıza Bildirim Formu”nu doldurur.
				G.6.2	Teknik servis bölümüne arıza ve odanın doluluk durumu hakkında bilgi verir.
				G.6.3	Teknik servisten arızanın durumu hakkında bilgi alır.
				G.6.4	Arıza giderildiğinde konuğa bilgi verir.
				G.6.5	Arıza giderilemiyor ise amirini bilgilendirir ve konuğun odasını değiştirir.
				G.6.6	Odayı arızaya alır ve telefon dış hattını kapatır veya kapatılmasını sağlar.
				G.6.7	Kat hizmetleri bölümüne konu ile ilgili bilgi verir.
		G.7	Konukların uyandırma isteklerini almak *Santral görevlisinin bulunmadığı durumlarda	G.7.1	Uyandırma isteyen konuğun oda numarasını ve uyandırılacağı saati öğrenir.
				G.7.2	Teyit için oda numarası ve uyandırma saatini konuğa tekrarlar.
				G.7.3	Uyandırma saatini “Uyandırma Formu”na yazarak sisteme girişini yapar.
				G.7.4	Yazıcıdan uyandırma girilen saat ve oda numarasını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek	G.8	Konukların uyandırılma işlemlerini gerçekleştirmek *Santral görevlisinin bulunmadığı durumlarda	G.8.1	Telefon santrali otomatik ise yazıcı dökümünden uyandırmaların yapıp yapılmadığını denetler.
				G.8.2	Uyandırması gerçekleşen oda numaralarının karşısına “uyandırıldı” notunu alır.
				G.8.3	Uyandırma saati gelen oda numaralarını arar ve işletme izleklerine uygun olarak repliğini söyler.
				G.8.4	Konuk aramaya cevap vermemişse uyandırma işlemini, istenilen saatten iki dakikalık farkla 3 kez daha tekrarlar.
				G.8.5	Telefonla uyandırma işlemleri başarılı olmamış ise işletme izlekleri doğrultusunda (Bagaj hizmetleri görevlisini yönlendirerek) konuk uyandırma işleminin gerçekleştirilmesini sağlar.
		G.9	Ön büroda dosyalama işlemlerini yapmak	G.9.1	Dosyalama yapılacak evrak ve raporları belirler.
				G.9.2	Tarih sırasına veya alfabetik sıraya göre dizer.
				G.9.3	Dosya kapağına eklenen belgelerin neler olduğunu yazar.
		G.10	Rezervasyon almak *Rezervasyon görevlisinin bulunmadığı durumlarda	G.10.1	Rezervasyon için arayan/faks/gelen/mail ile ulaşan konuk adaylarını bilgilendirir.
				G.10.2	Rezervasyon durumunun istenilen tarih için uygun olup olmadığını denetler. Eğer kendi yetkisini aşan bir rezervasyon talebi var ise işletme izlekleri doğrultusunda hareket eder.
				G.10.3	“Rezervasyon Formu”ndaki bilgileri doldurur.
				G.10.4	Ön ödeme talep eder.
				G.10.5	Rezervasyonun teyit işlemini gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Konuk çıkış işlemlerini yürütmek (Devamı var)	H.1	Çıkış yapacak odaları denetlemek	H.1.1	Günlük çıkış yapacak odaların listesini bilgisayardan alır ve hesaplarını denetler.
				H.1.2	Ödemesi yüksek olan konukları belirler ve takip eder.
		H.2	Çıkış yapacak konuğu kabul etmek	H.2.1	Çıkış için bankoya gelen konukların önce isim ve oda numaralarını öğrenir ve bilgisayardan denetler.
				H.2.2	Konuğun aracının olup olmadığını öğrenir ve araç varsa ilgili personeli arayıp konunun aracının hazırlanmasını sağlar.
		H.3	Mini bar harcamalarını denetlemek	H.3.1	Mini bar görevlisini arayarak çıkış yapan oda numarasını bildirir.
				H.3.2	Görevliden gelen bildirim göre oda hesabını hazırlar.
		H.4	Oda hesabını tahsil etmek	H.4.1	Folyo üzerindeki hesap hareketlerini denetler.
				H.4.2	Konuğa toplam oda hesabını söyler ve ödeme şeklini öğrenir.
				H.4.3	Hazırlanan son oda hesabını bilgisayardan döküm olarak konuğa verir.
				H.4.4	Girişte ön ödeme/depozit alındıysa konuktan makbuzunu ister.
				H.4.5	Konuğun belirttiği ödeme şekline göre oda hesabını tahsil eder.
				H.4.5	Gerektiği hallerde amirinden bilgi alır ve gelir iadesi yapar ve formunu düzenler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Konuk çıkış işlemlerini yürütmek (Devamı var)	H.5	Oda hesabını kredi kartıyla tahsil etmek	H.5.1	Konuktan kredi kartını ister ve pos cihazından geçirir.
				H.5.2	Tahsil edilecek toplam tutarı girer.
				H.5.3	Konuktan şifreyi tuşlamasını ya da imzasını (kimlik görerek) ister.
				H.5.4	Pos cihazından onaylanan işlemin ikinci nüshasını ve kredi kartını konuğa verir.
				H.5.5	İlk nüshanın üzerine oda numarasını yazıp kasaya koyar.
		H.6	Oda hesabını nakit tahsil etmek	H.6.1	Konuktan parayı sayarak ve paraların sahte, geçersiz-yırtık olup olmadığını denetleyerek alır.
				H.6.2	Para üzeri varsa konuğa sayarak teslim eder.
				H.6.3	Ödeme yabancı para birimi ile yapıldıysa döviz bozma işlemlerini gerçekleştirir.
		H.7	Oda hesabını faturalandırmak	H.7.1	İşletme izleklerine göre bilgisayardan faturayı yazdırır ve denetler.
				H.7.2	Faturayı tahsilât şekline göre kaşeler ve imzalar.
				H.7.3	Üst nüshasını konuğa vermek üzere alır ve konuğa verir.
				H.7.4	Diğer nüshaları ilgili bölümlere iletir.
		H.8	Konuğu uğurlamak	H.8.1	Konuktan oda anahtarını ya da oda kartını alır ve kat hizmetleri bölümüne bilgi verir.
				H.8.2	Bekleyecek konuğu işletme izleklerine göre lobide ağırlar.
				H.8.3	Çıkış yapıyorsa konuğa iyi yolculuklar diler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Konuk çıkış işlemlerini yürütmek	H.9	Grup çıkış işlemlerini yapmak	H.9.1	Çıkış yapacak grup listesini alır ve hesabı olan oda numaralarını belirler.
				H.9.2	Odaların ödeme şekillerine göre tahsilâtını yapar.
				H.9.3	Oda anahtarlarının/kartlarının iadelerini denetler ve eksik varsa grup rehberini bilgilendirir.
				H.9.4	Çıkış işlemleri tamamlandıktan sonra onay bilgisini rehberine verir ve grubu uğurlar.
				H.9.5	Kredi faturalarını ya da "Proforma Fatura"larını düzenleyerek muhasebeye gönderir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak (Devamı var)	I.1	Ön kasa devir işlemlerini yapmak	I.1.1	Sistemden ön kasa raporunun dökümünü alır.
				I.1.2	Kasa hareketlerini (nakit, kredi kartı, döviz, kasa çıktısı vb.) sayar.
				I.1.3	Vardiyası esnasında kesilen fatura, makbuz vb. yi denetler.
				I.1.4	Kasayı teslim ettiğine dair “Ön Kasa Devir Raporu”nu/”Tutanağı”nı imzalar.
		I.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak	I.2.1	Bulunan eşyaların cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder.
				I.2.2	İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar.
		I.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	I.3.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				I.3.2	Bir sonraki vardiyaya yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				I.3.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyayı devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		I.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	I.4.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri “Eşya Çıkış Formu” düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				I.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak	I.5	Malzeme talebi ve sayım işi yapmak	I.5.1	İhtiyaç duyulan malzemeyi ve miktarını belirler.
				I.5.2	“Malzeme Talep Formu” doldurur ve amirine imzalatır.
				I.5.3	“Malzeme Talep Formu”nun satın alma bölümüne iletilmesini sağlar.
				I.5.4	Malzemelerin alınmasını sağlar.
		I.6	Günlük giriş-çıkış yapmış odaların işlemlerini denetlemek	I.6.1	Giriş ve çıkış yapmış oda listelerinin dökümünü alır.
				I.6.2	Giriş ve çıkış yapmış odaların işlemlerini sistemden ve “Folyo Havuzları”ndan denetleyerek eksiklikleri giderir.
		I.7	Kullandığı araç ve gereç teslimatını yapmak	I.7.1	Vardiyası boyunca kullandığı elektronik donanımları çalışır durumda devir alan personele teslim eder.
				I.7.2	Bozulan donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurarak amirine ve teknik servise bilgi verir.
				I.7.3	Kullandığı üniformayı gerekli ise çamaşırhaneye temizlenmesi için bırakır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	J.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	J.1.1	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmaları takip eder.
				J.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				J.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		J.2	Kurs ve seminerlere katılmak	J.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				J.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				J.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				J.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar) katılır.
				J.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		J.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	J.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				J.3.2	Yardım isteyen personele işi ile ilgili yardımda bulunur.

3.2.Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar
3. Bilgisayar Yazıcısı
4. Depo Malzeme Çekme Formu
5. Döviz Alım Bordrosu
6. Emanet Eşya Formu
7. Fatura
8. Fotokopi Makinesi
9. Folyo Havuzu
10. Grup Memorandumu
11. Grup Oda ve İsim Listesi Formu
12. Günlük Müşteri Listesi
13. Hesap Makinesi
14. Kat Hizmetleri Sorumlusu Raporu
15. Kat Hizmetleri Sorumlusu Uyuşmazlık Raporu
16. İkram Kartı
17. İnternet
18. Bulunmuş Eşya Formu
19. Konaklama Belgesi
20. Konuk Hesap Kartı
21. Konuk Anket Formu
22. Erken Kahvaltı Paket Formları
23. Avans Makbuzu
24. Malzeme Talep Formu
25. Mesaj Formu
26. Nerede Olduğunu Bildirme Formu
27. Oda ve Fiyat Değişim Formu
28. Ofis Malzemeleri
29. Ödeme Fişi
30. Ön büro Otomasyon Programı
31. Ön kasa Devir Tutanağı

32. Ön Kasa Alındısı
33. Pas Anahtarı İmza Defteri
34. Proforma Fatura
35. Rezervasyon Formları
36. Tashih/Düzeltilme Formu
37. Takvim
38. Telefon
39. Teknik Arıza Fişi
40. Telsiz veya Çağrı Cihazı
41. Uyandırma Formu
42. Vardiyalar Arası İletişim Defteri
43. VIP Talimat Formu

3.3.Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Doküman bilgisi
5. Görsel beceri
6. Hijyen bilgisi
7. İletişim becerisi
8. İSG bilgisi
9. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
10. Kayıt tutma bilgisi
11. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Öğrenme becerisi
14. Problem çözme becerisi
15. Raporlama bilgisi
16. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)

3.4.Tutum ve Davranışlar

1. Araştırmacı olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Detaycı olmak
4. Dikkatli olmak
5. Dürüst ve güvenilir olmak
6. Eğitime açık olmak
7. Ekip ruhuyla çalışmak
8. Enerjik olmak
9. Güler yüzlü olmak
10. İnisiyatif almak
11. Kararlı olmak
12. Kişisel hijyenine dikkat etmek
13. Öngörülü olmak
14. Sabırlı olmak
15. Sır saklamak
16. Soğukkanlı olmak
17. Sorumluluk sahibi olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

TASLAK

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Nursin NAMLI, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Yaygın Eğitim Dairesi Şube Müdürü

Figen KUNT, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Öğretici

İsa YAYLA, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Uzman Yardımcısı

Cezzim ÖZDEMİR, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Eğitici

Yüksel BAŞARAN, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Eğitici

Abdullah DURMUŞ, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği-Eğitim Koordinatörü

İsmail TAŞDEMİR, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği-Ofis Müdürü

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Cemal HOŞGÜL Hilton Hotel-İSTANBUL

K. Ogün TURANLI Dedeman Hotel-İSTANBUL

Volkan LİMONCULAR Conrad Hotel-İSTANBUL

Mustafa AĞGÜL Kaya Belek Hotel-ANTALYA

Burak DURMUŞ Vikingen Quality Resort-ANTALYA

Ceren DALDAL Vikingen Quality Resort-ANTALYA

A. Özgür ZÜLFİKAR ACCOR Mercur Grand Hotel BAHREYN

Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

KURUM/KURULUŞLAR

1. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
2. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
3. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
4. T.C.Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
5. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
6. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
7. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
8. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
9. T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
10. Türk Standartları Enstitüsü
11. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
12. Türkiye İş Kurumu
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
14. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
15. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
16. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)

1. Ege Bölgesi Sanayi Odası
2. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası
3. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği
4. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
5. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası
6. Türkiye Otelciler Federasyonu
7. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği

ÜNİVERSİTE VE OKULLAR:

1. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcililik Yüksek Okulu
4. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
5. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
6. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
7. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
8. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
9. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
10. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
11. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
12. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
13. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
14. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
15. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
16. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu

OTELLER

1. Ankara Dedeman Hotel
2. Ankara Hilton Hotel
3. Ankara Sheraton Hotel
4. Ankara Swiss Hotel
5. Ankara Metropolitan Hotel
6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Kapadokya Peri Tower
10. Kapadokya Lykia Lodge
11. İzmir Swiss Hotel

12. İzmir Balçova Termal Hotel
13. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
14. Altinyunus Hotel (Çeşme)
15. İzmir Sheraton Hotel
16. Çeşme Sheraton Hotel
17. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
18. Korumar Hotel (Kuşadası)
19. Aqua Hotel (Marmaris)
20. Antalya Best Western Hotel
21. Antalya Dedeman Hotel
22. Antalya Şampiyon Tatil Köyü
23. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
24. Antalya Calista Hotel (Belek)
25. Antalya Letonia Hotel (Belek)
26. Çanakkale Akol Hotel
27. Çanakkale Colin Hotel
28. Bolu Abant Hotel
29. Diyarbakır Klas Hotel
30. Erzurum Polat Renaissance Hotel
31. Urfa Dedeman Hotel
32. Urfa Cevahir Konukevi
33. Gaziantep Grand Hotel
34. Tuğcan Hotel
35. Trabzon Zorlu Grand Hotel
36. Rize Dedeman Hotel
37. Ordu Belde Hotel
38. Fatsa Yalçın Hotel
39. İstanbul Çırağan Hotel
40. İstanbul Laresse Park Hotel
41. Sapanca Richmand Spa Hotel
42. Sapanca Güral Hotel
43. İstanbul Akgün Hotel
44. Barcelo Premium Eresin Topkapı

45. By Otell
46. Ceylan Intercontinental
47. Crowne Plaza İstanbul Old City
48. Conrad International
49. Çırağan Palace Kempinski
50. Çınar Hotel
51. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
52. Dedeman Hotel İstanbul
53. Divan Hotel
54. Four Seasons At The Bosphorus
55. Grand Cevahir Hotel
56. Grand Yükseliş Hotel
57. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
58. Holiday Inn İstanbul City
59. Hyatt Regency
60. İstanbul Marriott Asia Hotel
61. İstanbul Sürmeli Hotel
62. İstanbul Hilton Hotel
63. Sheraton İstanbul Maslak
64. Kaya Ramada Plaza Hotel
65. Klassis Resort Hotel
66. Kumburgaz Princess Hotel
67. Legacy Ottoman Hotel
68. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy Princess Hotel
70. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
71. Polat Renaissance Hotel
72. Polat Renaissance Erzurum Otel
73. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
74. Radisson Sas Bosphorus Hotel
75. Ramada Plaza İstanbul Hotel
76. Richmond Wellness Sapanca
77. Sarıkamış Toprak Hotel

78. Swissotel Ankara
79. Swissotel-The Bosphorus
80. Sunset Beach Hotel
81. Taksim International Abant
82. Taksim International Mersin
83. The Green Park Bostancı
84. The Green Park Merter
85. The Marmara İstanbul
86. The Ritz Carlton Hotel
87. The Plaza Hotel

TASLAK