



ULUSAL MESLEK STANDARDI

ÖN BÜRO SORUMLUSU

SEVİYE 6

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	ÖN BÜRO SORUMLUSU (FRONT OFFICE MANAGER)
Seviye:	6¹
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 (6) 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,

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

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

CONCIERGE: Konukların karşılandığı, bagajların düzenli bir şekilde sıralandığı odalara çıkarıldığı, danışma hizmetlerinin verildiği, konuk araçları ile ilgilenildiği bölümü,

DEPARTMAN: Bölümü,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

FOLIO: Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

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

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

H/K: Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

INFO: Bilgiyi,

**KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ
(Seviye2):**Bellboyu,

**KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ
(Seviye3):**Doormani,

**KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ
(Seviye4):**Bellcaptaini,

KARA LİSTE: Otele alınmaması gereken konukların bulunduğu listeyi,

MUTABAKAT: Anlaşmayı, uzlaşmayı,

ODA BLOKAJİ: Odaların satışa kapatılması, oda ayırma işlemini,

PARAF: Kısa imzayı,

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

R/C (ROOM CHANGE): Oda değişimini,

VARDİYA (SHIFT) :Çalışma aralığını,

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

VIP (VERY İMPORTANT PERSON) : Çok önemli kişiyi

ifade eder.

TASLAK

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	20
3.3. Bilgi ve Beceriler	21
3.4. Tutum ve Davranışlar	22
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	23

1. GİRİŞ

Ön Büro Sorumlusu (Front Office Manager) (Seviye 6) 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 Sorumlusu (Front Office Manager) (Seviye 6) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Ön Büro Sorumlusu (Front Office Manager) (Seviye 6) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin ön büro bölümünde sunulan hizmetlerin işletme izleklerine uygun, eksiksiz ve zamanında verilmesini sağlayan, ön büro personelinin çalışmalarını yönlendiren ve denetleyen, yönetme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 1411 (Otel Müdürleri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili 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 Sorumlusu (Front Office Manager) (Seviye 6) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin ön büro hizmetlerinin verildiği birimlerden sorumlu olan kişidir. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Teknik Servis Müdürü, Çamaşırhane Müdürü, Yiyecek&İçecek Operasyonu Sorumlusu, Bahçe Müdürü, Muhasebe Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü, Güvenlik Müdürü, Mutfak Müdürü, Satın Alma Müdürü gibi bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma, gece müdürlüğü 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. İSG hukuku ile ilgili bilgi edinir ve astlarını bilgilendirir.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar.
				A.1.5	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve/veya aldırır ve takibini yapar.

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 ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				B.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.1.5	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını denetler.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılmasını sağlamak	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını denetler.
				B.2.3	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.4	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 (Devamı var)	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde ön büro bölümünün yönetmeliklerini oluşturur, gerektiğinde düzeltmeleri yapar.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini astlarına aktarır ve uygulamalarını denetler.
				C.1.4	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri güncelleyerek yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.5	Genel Müdürün ve İşletme Müdürünün hazırladığı iletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.
				C.1.6	Bölümü için düzenlediği iletişim toplantılarına başkanlık eder.
				C.1.7	İletişim toplantı notlarının kayıt altına alınmasını sağlayarak ilgili birimlere rapor eder.
				C.1.8	Kurumsal, ilke, politika ve stratejilerin bölümü içinde tanınması, benimsenmesi ve yerleşmesi yönünde çalışır.
				C.1.9	Astlarını hizmet kalitesinin artırılması ve sürekliliği konularında yönlendirir ve denetler.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç, malzeme ve kullanılan sistemin, işletme kalite standardını öğrenir ve mevcut donanımların uygunluğunu denetler.
				C.2.2	İşletme standartlarına ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve uygular.
				C.2.3	Yapılan işlerle ilgili çalışmaların kalitesini denetler. Operasyonel çalışmaların işletme kalite standartlarına uygunluğunu denetleyerek ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.4	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.5	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini 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.
				C.3.3	Konuklardan gelen anket formlarındaki başarı durumunu düzenli aralıklarla ekibi ile paylaşır.
				C.3.4	Konuk memnuniyetinin sağlanabilmesi için gerekli tüm eğitim ve denetimleri yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.1	İş öncesi kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
				D.1.2	İsimliğini ve varsa işletme logosunu takar.
		D.2	Astlarını denetlemek	D.2.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini, işyeri kurallarına uyup uymadığını ve genel görünümünü denetler.
				D.2.2	Personelin işbaşında tutum ve davranışını izler.
				D.2.3	İşyeri kurallarına, yönetmeliklerine ve disiplin kurallarına uyar ve astlarının da uymasını sağlar.
				D.2.3	Kurallara uymayan personele disiplin işlemlerini uygular.
		D.3	Raporları analiz etmek	D.3.1	Bölümünün günlük oda satış durumunu inceler.
				D.3.2	Maliyetleri ve oda satış raporlarını inceler.
				D.3.3	Aylık reel gelir-giderleri, bütçe ve tahmin raporları ile karşılaştırır.
				D.3.4	Bölümünün maliyet raporları analizi neticesinde maliyet artış ve satış düşüşlerinin sebeplerini araştırır. Çözüm önerileri ile üst yönetime rapor halinde sunar
				D.3.5	Satışı artırıcı tedbirleri alır ve bu konudaki verimliliği yüksek tutar.
		D.4	İşi ile ilgili hazırlık yapmak	D.4.1	İşletmenin doluluk oranını, giriş ve çıkış yapacak kişi, grup ve önemli kişi sayısını takip eder.
				D.4.2	Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve diğer bölüm sorumluları ile düzenlenen toplantılara katılır.
				D.4.3	Üst yönetimden gelen kararları, talepleri astları ile paylaşır, uygular ve uygulatır.
				D.4.4	Sorumluluğu altındaki tüm görev alanlarını denetler. Sorun varsa ilgili birim sorumlusuyla irtibata geçer.
				D.4.5	Vardiyalar arası iletişim defterini denetler.
				D.4.6	Çok önemli/ ücretsiz konaklayacak konuklarla işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonu yönetmek (Devamı var)	E.1	Yönetimsel sorumlulukları yerine getirmek	E.1.1	Kendisine bağlı olan birimlerin hizmet standardını belirler.
				E.1.2	Ön büro, ön kasa, rezervasyon, santral ve bagaj hizmetlerinin işletme standartlarına uygunluğunu denetler.
				E.1.3	Yönetiminde sağlanan hizmetin kalitesine sahip çıkar ve bu yönde geliştirici önerilerin üretilip uygulanmasını sağlar.
				E.1.4	Bölümünün işletme izleklerinde belirtilen standartlarda çalışmasını sağlar.
				E.1.5	Çok önemli konuklar için uygulanacak işletme ağırlama izleklerini uygular ve takibini yapar.
				E.1.6	İstenmeyen konuklar listesini denetler ve güncellenmesini sağlar.
				E.1.7	Rakip analizleri yapar ve önerilerini Genel Müdüre sunar.
				E.1.8	İş tanımlarını oluşturur ve mevcut tanımları günceller.
				E.1.9	Personel ihtiyacının belirlenmesi ve personel seçimi konusunda İnsan Kaynakları bölümü ile işbirliği yaparak gerekli alımı sağlar.
				E.1.10	Ön büronun bölümleri arasında koordinasyonu sağlar.
				E.1.11	Bölümünde çalışan personelin performans değerlendirmelerini yapar, personelin puan ve terfilerini düzenler.
				E.1.12	Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarının oluşturulmasını ve mevcutlarının revize edilmesini sağlar.
				E.1.13	Olağanüstü durumları ilgililere bildirir ve konu ile ilgili veri tabanı oluşturur
				E.1.14	Ön büronun resmi mevzuatlara uygun çalışması için İnsan Kaynakları ve Mali İşler Departmanı ile ilgili koordineli olarak çalışmasını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonu yönetmek	E.2	Diğer bölümlerle koordinasyonu sağlamak	E.2.1	Diğer bölümlere gerekli olan raporların işletme standartlarına göre hazırlanarak dağıtılmasını, mutabakatlarının yapılmasını sağlar.
				E.2.2	Konuk ihtiyaçları, şikâyetleri ve sorunları ile ilgili olarak diğer bölümleri bilgilendirir ve takibini yapar.
				E.2.3	İş akışı ile ilgili diğer bölümlerden gelen talep ve istekleri değerlendirir.
				E.2.4	İş akışındaki aksaklıkların çözümleri için diğer bölüm sorumluları ile organize bir şekilde çalışır.
		E.3	Konuk şikâyet ve istekleriyle ilgilenmek	E.3.1	Astlarından kendisine gelen konuk şikâyet ve isteklerinin çözümünüyle ilgilenir.
				E.3.2	Konukların memnuniyetini artırıcı tedbirler alarak astlarını bu konuda yönlendirir.
				E.3.2	Konuk anket formundan elde edilen sonuçlara göre bölümü ile ilgili yapılması gerekli değişiklik ve düzenlemeleri yaparak sonuçlar hakkında üst yönetime rapor sunar.
		E.4	Satış ve rezervasyon ile ilgili işleri koordine etmek * Satış ve Pazarlama Bölümü olmadığı durumlarda	E.4.1	Acenteler ile diyalogların kurulmasını sağlar.
				E.4.2	Optimum karlılık sağlayacak şekilde rezervasyon politikasını belirleyerek astları tarafından bu politikanın uygulanıp uygulanmadığını denetler.
				E.4.3	Rezervasyonları ve acente tahmin raporlarını denetler ve üst yönetime bilgi vererek takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek (Devamı var)	F.1	İşletme oda gelirlerini analiz etmek	F.1.1	Oda satış performanslarına göre personel verimliliği konularında astından gelen verileri değerlendirir.
				F.1.2	Aylık reel gelir raporlarını bütçe ve tahmin raporları ile karşılaştırır.
		F.2	Bütçe hazırlamak	F.2.1	Bölümünün bir önceki yıla ait maliyet bütçe listelerini temel alıp yeni hazırlanacak yıla/döneme ait düşünceleri karşılaştırarak bütçesini hazırlar.
				F.2.2	Sorumlu olduğu bölümün karlılık raporlarına göre rakamları karşılaştırır, neden-sonuç ilişkisi içerisinde gerekli açıklamaları üst yönetime verir ve ekibini yönlendirir.
				F.2.3	Gereksinim listesini malzemenin cinsini, kalitesini, sayısını belirterek hazırlar ve ilgili bölüme sunar.
				F.2.4	Kendi sorumlu olduğu alanlar için yıllık tamir ve bakım bütçesini oluşturur, ilgili birim ve üst yönetime iletir.
		F.3	Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetlemek	F.3.1	Bölümüne ait tadilat, bakım ve onarım gereksinimlerini Teknik Servis bölümü ile beraber belirler.
				F.3.2	Tadilat, bakım ve onarım işlemlerinin diğer bölümlerle işbirliği içinde yapılmasını sağlar.
				F.3.3	Yapılan tadilat çalışmalarının kalite denetimini yapar.
				F.3.4	Bölümde kullanılan tüm makine ve aletlerin bakım, onarım ve montajlarının zamanında yapılmasını sağlar ve denetler.
				F.3.5	Arıza ve tamiratlarla ilgili üst yönetime rapor sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek	F.4	Konaklama tesisi giriş ve geceleme formunu hazırlamak	F.4.1	Konaklama yapan konukların aylık “Milliyet Raporu”nu ve konaklama istatistiklerini denetleyerek Kültür ve Turizm İl Müdürlüğüne gönderir.
				F.4.2	Gönderdiği dökümün bir nüshasını arşivler.
		F.5	Personelin çalışma ve izin programlarını yapmak	F.5.1	Haftalık, aylık tahmini doluluk raporlarını yardımcısından alır.
				F.5.2	Yardımcısından gelen çalışma programına, astlarından gelen izin taleplerine göre uygunluğunu denetler.
				F.5.3	Haftalık/aylık/yıllık çalışma ve izin programını hazırlar ve bir nüshasını çalışanların giriş çıkış mesai saatlerini denetleyen birime gönderir.
				F.5.4	Personelin hastalık ve mazeret durumlarını göz önünde bulundurarak çalışmalarını düzenler ve takip eder.
		F.6	Astları ile iş akışı toplantıları düzenlemek	F.6.1	Haftalık ve aylık toplantılar için uygun gün veya günleri belirler ve astlarını bilgilendirir.
				F.6.2	Konuklardan, yönetimden gelen şikâyet, istek ve öneriler ile kendi gözlemleri doğrultusunda toplantı gündemini oluşturur ve astları ile paylaşır.
				F.6.3	Astlarından iş akışı ile ilgili gelen istek ve önerileri dinler ve uygunluk durumuna göre çözümler üretir.
		F.7	Yıllık afişe fiyat listesini düzenlemek	F.7.1	Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yayınladığı “Tesis Fiyat Forumları”nı işletme bilgilerine göre düzenleyerek üst yönetimin onayına sunar.
				F.7.2	Üst yönetimden onaylanmış olarak aldığı formları bağlı bulunduğu meslek birlik/odasına veya Kültür ve Turizm İl Müdürlüğüne gönderir.
				F.7.3	Gönderdiği dökümün bir nüshasını arşivler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Gün sonu/Vardiya sonu işlemleri denetlemek	G.1	Bölümüne ait ofis, arşiv ve depolarını denetlemek	G.1.1	Depolardaki malzemenin sağlam, çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.
				G.1.2	Depoların havalandırılıp havalandırılmadığını ve periyodik olarak temizlenip temizlenmediğini denetler.
				G.1.3	Ofislerin tertip, düzen ve temizliğini denetler.
				G.1.4	Ön büroda gerçekleştirilen arşivleme işlemlerini (konaklama belgesi, makbuzlar) oluşturur/oluşturulmasını sağlar ve denetler.
		G.2	Astlarının vardiya sonu işlemlerini denetlemek	G.2.1	Vardiyalar arası iletişim defterinin ve vardiya kontrol listelerinin kullanımını denetler.
				G.2.2	Günlük raporlama ve ön kasa işlemlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapılıp yapılmadığını denetler.
		G.3	Hesabını ödemedi giden konukların takibini yapmak	G.3.1	Hesap ödemeyen, hesabı eksik olan konukların listesini düzenler ve takip eder.
				G.3.2	Eksik hesap nedenlerini öğrenir ve takip eder.
				G.3.3	Eksik hesap ödeyen konuklara telefonla ulaşıp ödemeyi talep eder.
				G.3.4	Konuğa ulaşamıyorsa konuk hesabını muhasebeye sunar ve görüş bildirir.
		G.4	Malzeme talepleriyle ilgilenmek	G.4.1	Astlarından gelen malzeme taleplerini ve miktarını denetler, "Malzeme Talep Formu" nu imzalar.
				G.4.2	İşletme izleklerine göre "Malzeme Talep Formu"nu satın almaya iletir.
				G.4.3	Gelen malzemelerle ilgili astlarından bilgi alır ve denetler.
				G.4.4	Kullanılan malzemelerle ilgili personelini bilinçlendirerek malzeme zayıflığının en makul seviyede tutulabilmesi için yöntemler geliştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	H.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	H.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				H.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				H.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				H.1.4	Eğitim gereksinimlerini saptayarak astlarına eğitimler verir.
		H.2	Kurs ve seminerlere katılmak	H.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				H.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				H.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır. Astlarının da seminer ve kurslara katılmasını sağlar.
				H.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar gibi) katılır.
				H.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve astlarını bu konularda bilgilendirir ve eğitir.
		H.3	Personeline eğitim vermek	H.3.1	İşe yeni başlayan personelin bölüm içi uyum eğitiminin verilmesini sağlar.
				H.3.2	Performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirir.
				H.3.3	Hizmet kalitesinin artırılması ve sürekliliği konularında işbaşı ve kişisel gelişim eğitimlerini verir veya verilmesini sağlar.
				H.3.4	Personelinin İnsan Kaynakları ve/veya Eğitim Bölümleri tarafından verilen eğitimlere katılmalarını sağlar.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Arıza formu
3. Bilgisayar
4. Bilgisayar yazıcısı
5. Fatura
6. Fotokopi makinesi
7. Hesap makinesi
8. İkram kartı
9. İnternet
10. İş değerlendirme formu
11. Kat Hizmetleri Sorumlusu Uyuşmazlık Raporu
12. Kayıp ve bulunan eşya formu
13. Konuk anket formu
14. Mesleki yayınlar
15. Ofis malzemeleri
16. Ön büro otomasyon programı
17. Tashi/Düzelme/Formu (Correction form)
18. Performans değerlendirme formu
19. Takvim
20. Telefon
21. Telsiz veya çağrı cihazı
22. Vardiya arası iletişim defteri
23. VIP talimat formu

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. El becerisi
5. Görsel beceri
6. Hijyen bilgisi
7. İletişim becerisi
8. İSG bilgisi
9. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
10. Mesleğe ilişkin yasal düzenleler bilgisi
11. Mesleki terim bilgisi
12. Öğretme becerisi
13. Problem çözme becerisi
14. Raporlama bilgisi
15. Yabancı dil bilgisi (Çok iyi düzeyde)
16. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
17. Zaman yönetimi bilgisi

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. Eğitimci ve 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. Personeline örnek olmak
15. Sabırlı olmak
16. Sır saklamak
17. Soğukkanlı olmak
18. Sorumluluk sahibi olmak
19. Yaratıcı olmak
20. Yeniliklere açık olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Ön Büro Sorumlusu (Front Office Manager) (Seviye 6) 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

Cezdim **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

3. 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. Altınyunus 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 Confence & 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