



ULUSAL MESLEK STANDARDI

OTEL REZERVASYON GÖREVLİSİ

SEVİYE 3

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	OTEL REZERVASYON GÖREVLİSİ
Seviye	:	3¹
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 üç (3) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

AKSİYON: Satışların performansını arttırmak amacı ile otel'in acenteye belli tarih aralıklarında vermiş olduğu özel fiyatları,

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,

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,

COMPLEMENTARY (COMP): Bedelsiz konaklayan konuğu,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEPOZİT (ÖN KASA ALINDISI): Konuklardan otele girişte veya diğer zamanlar ödeme alındığı zaman kullanılan formu,

ERKEN AYRILMA (EARLY CHECK-OUT): Konuğun rezervasyonunda veya otele kabulünde belirttiği C/O tarihinden önce otelden ayrılmasını,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,

EKSTRA: Konuğun otel içinde yaptığı harcamaların genel adını,

FOLIO: Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

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

GRUP: Aynı programa uyarak birlikte seyahat eden yolcuları,

GRUP ODA VE İSİM LİSTESİ (GROUP ROOMING LIST): Gelecek gruptaki kişilere ait oda ve bilgilerin bulunduğu listeyi,

GRUP MEMORANDUMU: Otele gelecek gruplarla ilgili bilgileri, diğer bölümlere iletmek amacıyla kullanılan formları,

HOUSEKEEPING: Kat hizmetleri bölümünü,

İSTATİSTİK: Belirli bir amaç için veri toplama, tablo ve grafiklerle özetleme, sonuçları yorumlama, sonuçların güven derecelerini açıklama işlemini,

İFO: Bilgiyi,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

**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(BLACK LIST): Hesabını ödemedi giden veya işletmeye alınması sakıncalı görülen kişiler için tutulan listeyi,

KONTENJAN ANLAŞMASI (ALLOTMENT CONTRACT): Kontenjan anlaşmasında seyahat acentesinin otelden belli bir zaman dilimi içerisinde almayı ve otelin de vermeyi taahhüt ettiği oda sayısı ve koşullarını,

KONFİRME: Onayı, doğrulamayı,

KONFİRMASYON FORMU: Rezervasyonların onay ve kabulünde kullanılan standart bir formu,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

MAIL ORDER FORMU: Konuğun rezervasyonun alınması aşamasında işletmenin, konaklama bedelinin yapılan sözleşmede belirtilen duruma göre, tamamının ya da ilk gecelemesinin belirlenmiş izlekler doğrultusunda tahsil edilmesi amacı ile hazırlanmış formu,

NO SHOW: Rezervasyon kesinleşmesine rağmen otele (hiç bilgi vermeden ya da geç bilgi vererek) gidilmediği takdirde bir gece ile kalış süresinin tamamı kadar olan süre için otel tarafından ödemenin talep edilmesi işlemi,

NOT CONFIRMED: Teyit edilmemişi (Rezervasyon işlemi için kullanılır), onaylanmamış,

ODA BLOKAJI: Rezervasyonlu konuklara oda tahsis işlemi ve odaların satışa kapatılmasını,

OPSİYON: Rezervasyonların bekletilebileceği en son süreyi,

ÖN BÜRO OTOMASYON PROGRAMI: Bilgisayar üzerinden, rezervasyondan faturalamaya kadar tüm konuk ağırlama sürecinin takip edildiği, her türlü konaklama tesisinin çalışma tarzına uyum sağlayabilen yönetim sistemini,

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

REZERVASYON TEYİT FORMU (CONFIRM FORMU): Otelin, konuğuna rezervasyonun yapılmış olduğunu bildirme ve belgelendirme işlemine teyit etme, bu işlemde kullanılan belgeye de rezervasyon teyit formunu,

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

VARDİYA (SHIFT): Çalışma zaman aralığını,

VARDİYA ARASI İLETİŞİM DEFTERİ (LOOG BOOK)-: Ön büroda vardiyalar arası mesaj aktarımı sağlayan defterini,

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi,

VOUCHER: Tur operatörü ya da seyahat acentesi tarafından hazırlanıp, yemek, konaklama, transfer gibi hizmetlerin sağlanması karşılığında bunları sağlayanlara para yerine verilen ve operatörün söz konusu hizmet bedelini ödeme taahhüdünü taşıyan belgeyi

ifade eder.

TASLAK

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 ilgili 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	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	20
3.4. Tutum ve Davranışlar.....	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME.....	21

1. GİRİŞ

Otel Rezervasyon Görevlisi (Seviye 3) 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.

Otel Rezervasyon Görevlisi (Seviye 3) 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

Otel rezervasyon görevlisi (seviye 3), özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde kendi başına ve belirli bir süre içerisinde günlük rezervasyon ve kayıt işlemlerini yapma, konuğa otel içi faaliyetler hakkında bilgi verme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4221 (Seyahat danışmanları ve ilgili yerlerde çalışan elemanlar)

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

Otel Rezervasyon Görevlisi (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin rezervasyon hizmetlerinin verildiği birimlerde görev yapar. Ön Büro, Kat Hizmetleri, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak, Sağlık Kulübü gibi bölümlerle işbirliği içinde çalışır. 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.

TASLAK

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	Eğitilmelere 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 yapılan çalışmalara katılır.
				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 araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Tehlikeli durumları saptayıp giderilmesi için önlemler alır ve 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 ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması için çaba göstermek	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	İş Organizasyonu Yapmak	C.1	İş öncesi kişisel temizlik ve bakım yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	Alyans ve saat hariç tüm mücevherat ve takılarını çıkarır.
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini ve varsa işletmenin logosunu takar.
		C.2	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	C.2.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereci denetleyerek eksiklerini tamamlar.
				C.2.2	Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler.
		C.3	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.3.1	İş programını öğrenir.
				C.3.2	Otele giriş yapacak ve ayrılacak konukların listesini alır.
				C.3.3	Bir önceki güne ait giriş yapan tüm konuklar, erken çıkış yapan ve kalış süresini uzatan odalar hakkında bilgi alır ve denetler.
				C.3.4	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir.
				C.3.5	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				C.3.6	Bilgi edindiğine dair parafını atar.
		C.4	İş öncesi son hazırlıkları yapmak	C.4.1	Bir yıllık takvime göre rezervasyon çizelgesini inceler.
				C.4.2	O yılki bayram, toplantı, fuar ve festival tarihlerini denetleyerek günceller.
C.4.3	Gruplara ve acentelere tanınan kontenjanları denetleyerek günceller.				
C.4.4	Kredi anlaşması olmayan acentelerin giriş ve ödemelerini takip eder.				
C.4.5	Rezervasyon kabul edilemeyecek ve doluluğun düşük olduğu günleri sistemden ya da rezervasyon çizelgesinden işaretleyerek amirine bilgi verir.				
C.4.6	Doluluk oranının yüksek olduğu günleri belirleyip işletme izleklerini uygular.				
C.4.7	Gelmesi beklenen ve giriş yapmış konukların ve grupların oda fiyatlarını, kişi sayısını, kalış süresini denetler. Hata var ise sistemden güncelleyerek düzeltir.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Rezervasyon almak (Devamı var)	D.1	Rezervasyon talebini almak	D.1.1	Telefonu günün saatine ve işletme izleklerine göre kendisini ve pozisyonunu tanıtarak cevaplandırır.
				D.1.2	Arayanın ismini öğrenir ve konuşma süresince arayana en az iki kez ismi ile hitap eder.
				D.1.3	Rezervasyonu hangi tarihler için istediğini sorar.
				D.1.4	Faks/e-posta ile gelen rezervasyonları kişi, oda tipi ve oda sayısı bazında inceler.
				D.1.5	Gerekirse faks/e-postadaki iletişim numarasından karşı tarafı arar.
		D.2	Rezervasyon talebinde bulunan konuk adaylarını bilgilendirmek	D.2.1	İşletme, oda, konaklama durumu, ücretli/ücretsiz hizmetler hakkında bilgi verir.
				D.2.2	Konuğun sorularını yanıtlar.
		D.3	Rezervasyon durumunun uygunluğunu denetlemek	D.3.1	Konuğun ad-soyad, konaklamak istediği tarih bilgisini alarak sistemden uygunluğunu denetler.
				D.3.2	Konuk kara listede ise işletme izlekleri doğrultusunda geri çevirir.
				D.3.3	Talep edilen tarihlerde yer olmaması durumunda alternatif tarihler veya işletme standartlarında/işletme standartlarına yakın başka bir otel önerir.
				D.3.4	Tarihler uygun ise istenilen oda tipi talebini alır.
				D.3.5	Talep edilen odanın uygunluğunu sistemden tespit eder.
				D.3.6	Uygun oda yok ise alternatif olabilecek odalar önerir.
				D.3.7	Her rezervasyon talebine olumlu ya da olumsuz mutlaka cevap verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Rezervasyon almak	D.4	Rezervasyon formunu doldurmak	D.4.1	Konuğun adı-soyadı, oda ve kişi sayısı, geliş ve ayrılış tarihlerini öğrenir.
				D.4.2	Oda tipi ve pansiyon durumunu belirler.
				D.4.3	Konuğun varsa özel isteklerini not alarak konuyla ilgili bölümleri bilgilendirir.
				D.4.4	Rezervasyonun son geçerlilik zamanını söyleyerek konunun giriş saatini öğrenir.
				D.4.5	Rezervasyon işlemini yaptıran kişinin iletişim bilgilerini alır.
				D.4.6	Alınan tüm bilgileri rezervasyon yaptıran kişiye tekrar ederek onaylar.
				D.4.7	Onaylanan bilgileri “Rezervasyon Formu”na yazar.
		D.5	Ön ödeme talep etmek	D.5.1	İşletme izlekleri doğrultusunda ve sezon yoğunluğuna göre miktarı belirleyerek rezervasyonu yaptıran kişiden ön ödeme talep eder.
				D.5.2	Ön ödemenin yapılabilmesi için banka ve hesap numarası bilgileri ve yer ayırma işleminin son geçerlilik süresini bildirir.
				D.5.3	Alınan ön ödemeler ile ilgili muhasebeyi bilgilendirir ve ilgili dekontu dosyalar.
		D.6	Rezervasyonun teyit işlemini yapmak	D.6.1	“Onay Formu” hazırlar ve onaylanmış kaşesini basar.
				D.6.2	Bir asıl ve bir kopya olmak üzere 2 nüsha düzenler.
				D.6.3	Birinci kopyasını rezervasyon talebinde bulunan kişi, acente veya kuruluşa verir/fakslar/e-posta yoluyla ulaştırır.
				D.6.4	İkinci kopyayı konuk veya acente dosyasına koyar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Rezervasyon işlemlerini yürütmek (Devamı var)	E.1	Alınan rezervasyonları sisteme işlemek	E.1.1	“Rezervasyon Formu”nun tam ve eksiksiz bir şekilde doldurulup doldurulmadığını denetleyerek bilgisayar sistemine kaydını yapar.
				E.1.2	Bilgisayara girilen rezervasyonun not kısmına ödeme ile ilgili bilgileri yazar.
				E.1.3	“Rezervasyon Formunu” dosyaya koyar.
				E.1.4	Önemli konukların rezervasyonları için notlarını alır.
		E.2	Rezervasyon değişikliği ve iptalini yapmak	E.2.1	Değişiklik veya iptali yapan kişinin adı-soyadı, adresi, telefonu, günün tarihi ve değişiklik veya iptal nedenini form üzerine yazar ve amirine sunar.
				E.2.2	“Rezervasyon İptal Formu”nu doldurduktan sonra “Rezervasyon Formu”nun üzerine zimbalar.
				E.2.3	Yapılan iptal veya değişikliği kayıt altına alır.
		E.3	Rezervasyon formlarını ön büroya göndermek	E.3.1	Teyit edilen rezervasyonlardan giriş günü yaklaşanlar için takip dosyasını hazırlar ve denetler.
				E.3.2	Hazırlanan rezervasyon dosyasını ön büroya teslim eder.
		E.4	Acente rezervasyon işlemlerini takip etmek (Devamı var)	E.4.1	Acentelerden gelen rezervasyon değişikliği talebini alarak uygunluğunu inceler.
				E.4.2	Amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda iptalleri, odası ayrıldığı halde işletmeye giriş yapmayan konukları acenteye bildirerek ilgili yönetmelik maddesini uygular.
				E.4.3	Acente anlaşmalarını inceleyerek kurallara göre işlem yapar.
				E.4.4	Acente fiyat ve aksiyonlarını takip ederek arşivler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Rezervasyon işlemlerini yürütmek	E.4	Acente rezervasyon işlemlerini takip etmek	E.4.5	Değişiklik talebi uygun görülür ise acenteye bildirir.
				E.4.6	Acentelerle ilgili tablolar çıkartarak kontenjanlarını takip eder.
				E.4.7	Onaylanmayacak rezervasyonları amirine bildirir.
				E.4.8	Erken rezervasyon listelerindeki uyumsuzluk durumunda acenteye irtibata geçerek mutabakat sağlar ve muhasebeye bilgi verir.
		E.5	Rezervasyon istatistiklerini hazırlamak	E.5.1	Geçmiş yıllardaki doluluk istatistikleri aylık/haftalık doluluk ve acente performans raporlarının dökümünü alır.
				E.5.2	O yılki bayram, toplantı, fuar ve festival takvimlerini inceler.
				E.5.3	Rezervasyon kabul edilemeyecek ve doluluğun düşük olduğu günleri sistemden ya da rezervasyon çizelgesinden günceller.
				E.5.4	Almış olduğu verileri ve haftalık, aylık tahmini doluluklarını rapor halinde amirine iletir.
				E.5.5	Otelin yakın çevresinde bulunan ve kendi standartlarında veya standartlarına yakın işletmelerin doluluk oranları hakkında bilgi edinerek, haftalık, aylık rapor halinde amirine sunar.
		E.6	Dosyalama işlemlerini yürütmek	E.6.1	Dosyalama yapılacak evrak ve raporları belirler ve raporları tarih/alfabe/ acente sırasına göre dosyalar.
				E.6.2	Dosyaya kapağına eklenen belgelerin neler olduğunu yazar.
		E.7	Önemli konuklar veya konaklama ücreti ödemeyecek odaların takibini yapmak	E.7.1	Konukların geliş tarihinden bir gün önce ön büro ile irtibata geçip yazışma ve hatırlatmaları yapar.
				E.7.2	Düzenlediği formları arşivler.
				E.7.3	İşletme izlekleri doğrultusunda konuklara ayrılan odaları sistemden denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek	F.1	Rezervasyon ofisini temizlemek	F.1.1	Çalışma alanında temizlenecek alanı belirler ve ilgili bölümü bilgilendirir.
				F.1.2	Temizlenen alanı denetler ve düzenleme işlemini yapar.
		F.2	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	F.2.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				F.2.2	Ön büroya yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri iletir.
				F.2.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyayı devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		F.3	Dosyalama işlemlerini yapmak	F.3.1	Dosyalama yapılacak evrak ve raporları ayırır.
				F.3.2	Tarih sırasına veya alfabetik sıraya göre dizer.
				F.3.3	Dosya kapağına eklenen belgelerin neler olduğunu yazar.
		F.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.4.1	Konuk tarafından verilen hediyeleri üstlerine imzalattığı “Eşya Çıkış Formu” ile kabul eder.
				F.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) “Eşya Çıkış Formunu” gösterir”.
		F.5	Malzeme talebi yapmak	F.5.1	İhtiyaç duyulan malzemeyi ve miktarını belirler.
				F.5.2	“Malzeme Talep Formu” doldurarak amirine imzalatır.
				F.5.3	“Malzeme Talep Formu”nun satın almaya iletilmesini ve depodan alınmasını sağlar.
		F.6	Kullandığı araç ve gereç teslimatını yapmak	F.6.1	Vardiyası boyunca kullandığı elektronik donanımları çalışır durumda devir alan personele teslim eder.
				F.6.2	Bozulan donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurarak amirine bilgi verir.
				F.6.3	Kullandığı üniformayı gerekli ise çamaşırhaneye temizlenmesi için bırakır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	G.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	G.1.1	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmaları takip eder.
				G.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				G.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.2	Kurs ve seminerlere katılmak	G.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				G.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				G.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				G.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar gibi) katılır.
				G.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	G.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				G.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. Fotokopi Makinesi
6. Folyo Havuzu
7. Grup memorandumumu
8. Grup oda ve isim listesi formu
9. Hesap makinesi
10. İkram kartı
11. İnternet
12. Makbuz
13. Malzeme talep formu
14. Mesleki yayınlar
15. Ofis malzemeleri
16. Ön Büro otomasyon programı
17. Proforma fatura
18. Rezervasyon formları
19. Tashih/Düzeltilme formu (Correction Form)
20. Teknik arıza fişi
21. Vardiyalar arası iletişim defteri
22. VIP talimat formu

3.3. Bilgi ve Beceriler

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

3.4. Tutum ve Davranışlar

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

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Otel Rezervasyon Görevlisi (Seviye 3) 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

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. 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