



ULUSAL MESLEK STANDARDI

OTEL TELEFON OPERATÖRÜ

SEVİYE 3

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	OTEL TELEFON OPERATÖRÜ (SANTRALİST)
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

ADİSYON: Harcama pusulasını,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BÜRO HİZMETLERİ BÖLÜMÜ(BUSINESS CENTER): Otellerde ve toplantı merkezlerinde konukların kullanımına açık büro hizmeti sağlayan bölümü,

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,
DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

FOLIO: Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

HOUSE CALL: Otel yöneticilerin iş için yaptıkları telefon görüşmelerini,

HOUSEKEEPING: Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

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,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

MANUEL: El ile yapılan veya idare edileni,

MANUEL SİSTEM: Bütün işlemlerin herhangi bir otomasyon programı kullanmadan yapıldığı sistemi,

MESAJ ALMA FORMU: Konuklara bırakılan mesajların kaydedildiği formu,

MEMORANDUM: Otel yönetimi tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirimini /Konuk veya otel adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamayı,

NEREDE OLDUĞUNU BİLDİRME FORMU: Özellikle üniteleri fazla olan bir otelde konuğu odasının dışında bir yerde aramamak ve zaman kaybına neden olmamak için konuğun nerede olduğunu belirten formları,

SHIFT: Çalışma zaman aralığını,

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

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi,

UYANDIRMA (WAKE-UP CALL): Konuğu telefonla arayarak uyandırma işlemini,

UYANDIRMA LİSTESİ (WAKE UP FORM): Günlük uyandırma formunu

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
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	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	21

1. GİRİŞ

Otel Telefon Operatörü (Sanralist) (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, Turistik Otelciler, İşletmeciler Ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler Ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

Otel Telefon Operatörü (Sanralist) (Seviye 3) 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

Otel Telefon Operatörü (Santralist) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde işletme içi ve dışı haberleşmeyi en iyi ve hızlı şekilde idare etme, mesajları alma ve ilgili kişilere ulaştırma bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4223 (Telefon santrali operatörleri)

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

Otel Telefon Operatörü (Santralist) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin santral hizmetlerinin verildiği birimlerde görev yapar. Ön büro, Kat Hizmetleri, Muhasebe, Teknik servis, 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.

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 bildirir.

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	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.4	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilen malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.1	İş öncesi kişisel hazırlık yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	Alyans ve saat hariç mücevherat ve takılarını çıkarır.
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini ve varsa işletme logosunu üniformasına takar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	İş programını öğrenir.
				C.2.2	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				C.2.3	Kendi vardiyasında yapması ve takip etmesi gereken işlemler hakkında bilgi edinir.
				C.2.4	Bilgi edindiğine dair parafını atar.
				C.2.5	Önemli konuklarla amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereci denetleyerek eksiklerini tamamlar.
				C.3.2	Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler.
				C.3.3	Eksik ya da azalan formları "Malzeme Talep Formu" ile amirine iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk santral hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	D.1	Konuklar için gelen aramaları yanıtlamak	D.1.1	En geç üçüncü çalışmada cevap tuşuna basarak hattı alır.
				D.1.2	Hattı aldıktan sonra bir saniye (yarım nefes) bekleyerek işletme izleklerine uygun bir şekilde telefonu cevaplandırır.
				D.1.3	Arayanın ismini öğrenir ve konuşma süresince arayana en az iki kez ismi ile hitap eder.
				D.1.4	Aranan konuğun oda numarasını, ismini ve soy ismini arayandan öğrenir ve sistemden denetler.
				D.1.5	Arayan kişiyi beklemeye almadan önce karşı tarafın iznini ister ve cevabı bekler.
				D.1.6	Arayan bekletiliyorsa zaman zaman bekleyene dönüp beklettiği için özür diler.
				D.1.7	Beklemeye aldıktan sonra konuğa ulaşır ve çağrıya cevap vermek isteyip istemediğini sorar. Görüşmeyi kabul ediyorsa telefon bağlantısını yapar.
				D.1.8	Konuk mahremiyetinin sağlanması için üçüncü şahıslara otel idaresinin izni olmadan ve yasal yollarla istenmediği takdirde kesinlikle bilgi vermez.
		D.2	Konuğa bırakılan mesajı iletme	D.2.1	Konuk odasında bulunamadığında veya hattı meşgul olduğunda arayanın mesajını alır.
				D.2.2	İşletme izlekleri doğrultusunda “Mesaj Formu” üzerinde bulunan tüm bilgileri eksiksiz bir şekilde doldurur.
				D.2.3	Arayandan aldığı tüm bilgileri tekrarlayarak teyit eder.
				D.2.4	Mesajın aciliyet durumunu not alır.
				D.2.5	Konuğa ulaşması için ön büroya veya bagaj hizmetleri görevlisine bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk santral hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	D.3	Konuğun bıraktığı mesajı almak	D.3.1	Telefon veya ziyaretçi bekleyen konuğun mesajını alır ve “Nerede Olduğunu Bildirme Formu”nu doldurur veya doldurtur.
				D.3.2	Beklenen telefon veya ziyaretçi geldiğinde telefonla ya da bagaj hizmetleri görevlisi aracılığıyla konuğa ulaşır.
		D.4	Faks mesajı gönderme talebini yerine getirmek *Büro hizmetleri bölümü olmayan otellerde	D.4.1	Gönderilecek faks mesajını ve numarayı teyit ederek not alır.
				D.4.2	Mesajın yollandığına dair “Faks Raporu”nu mesaj kâğıdının arkasına ilişitirerek gönderene teslim eder.
				D.4.3	Faks göndericisi konuk ise gönderi bedelini işletme izleklerine göre konuk hesabına işler.
		D.5	Gelen Faks mesajları ile ilgilenmek *Büro hizmetleri bölümü olmayan otellerde	D.5.1	Gelen faks mesajını denetleyerek kime ait olduğu (konuk veya işletme) ve ne zaman geldiği bilgilerini not alır.
				D.5.2	Mesajı alıcısına ulaştırılması için ön büroya veya bagaj hizmetleri görevlisine iletir.
				D.5.3	Mesajı “Posta ve Mesaj Kayıt Defter”ine kayıt ettikten sonra alıcısına iletildiği tarih ve saati deftere not alır.
		D.6	Uyandırma kayıt işlemini gerçekleştirmek	D.6.1	Konuklar tarafından santrale veya ön büroya bildirilen uyandırma taleplerini “Uyandırma Formu”na kayıt eder.
				D.6.2	Telefon Santralinin otomatik uyandırma özelliği varsa uyandırmaları sisteme girer.
				D.6.3	Yazıcıdan girilen uyandırma saatini ve oda numarasını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk santral hizmetlerini yürütmek	D.7	Zamanı gelen uyandırmaları yapmak	D.7.1	Telefon santrali otomatik ise yazıcının dökümünden uyandırmaların yapılıp yapılmadığını denetler.
				D.7.2	Uyandırması gerçekleşen oda numaralarının karşısına “Uyandırıldı” notunu alır.
				D.7.3	Otomatik uyandırma sistemi olmayan işletmelerde uyandırma saati gelen oda numaralarını arar ve işletme izleklerine göre repliğini söyler.
				D.7.4	Konuk aramaya cevap vermemişse uyandırma işlemi, istenilen saatten en fazla iki dakikalık farkla üç kez tekrarlar.
		D.8	Uyanmayan konukları takip etmek	D.8.1	Uyandırma işleminde cevap vermeyen oda numaralarını not alarak ön büroya bilgi verir.
				D.8.2	Ön büro aracılığı ile uyandırmanın yapılıp yapılmadığını takip eder.
		D.9	Telefon görüşmelerini takip etmek	D.9.1	Konuk tarafından yapılan telefon görüşmelerinin hesaplara işlenip işlenmediğini sistemden denetler.
				D.9.2	“Santral Raporu”yla konuk hesabını karşılaştırır, hata varsa düzeltir ve amirine bildirir.
				D.9.3	Telefon harcamaları otomatik işlenmemiş ise elle konuk hesabına işler.
				D.9.4	Yüksek tutarlı ve sık yapılan konuk telefon görüşmeleri hakkında ön büroyu bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Otel santral hizmetlerini Yürütmek (Devamı var)	E.1	Otel içi ve dışı telsiz bağlantısını gerçekleştirmek	E.1.1	Dâhili numaralarından ulaşılamayan bölüm amirlerini işletme izleklerine göre telsizle anons ederek ilgili dâhili hattı aramasını ister.
				E.1.2	Dâhili hattı bulunmayan ve daha çok genel alanlarda bulunan çalışanlara telsizlerine anons ederek ulaşır.
		E.2	Bildirilen telefonların dış hat bağlantısını kapatmak	E.2.1	Kat hizmetleri bölümünden bildirilen arıza, bakım gibi nedenlerle kullanılmayan odaların dış hat bağlantılarını kapatır.
				E.2.2	Ön büro tarafından bildirilen kredisi kapalı konuklara ait odaların listesini alır ve aramaya kapatır.
		E.3	Otel çalışanlarının görüşmelerinin takibini yapmak	E.3.1	İşletmenin kullanımında olup dış hat aramaya kapalı olan telefonlara iş görüşmesi nedeniyle bağlanan aramaları kayıt eder.
				E.3.2	Acil durumlarda personele bağlanan dış hatları işletme izleklerine göre ücretlendirir veya kayıt eder.
		E.4	Santral rehber kayıtlarını güncellemek	E.4.1	Rehbere yazılacak önemli ve acil numaralar ile işletme çalışanlarının ve işletmenin sürekli aradığı numaraları tespit eder.
				E.4.2	Belirlenen numaraları doğruluk teyidi için arar ve alfabetik sıraya göre kayıt eder.
		E.5	Arızalı telefon takibini yapmak (Devamı var)	E.5.1	Konuktan gelen telefon arızalarını not alır.
				E.5.2	Telefon arızaları için "Teknik Servis Arıza Formu"nu doldurur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Otel santral hizmetlerini Yürütmek	E.5	Arızalı telefon takibini yapmak	E.5.3	“Teknik Servis Arıza Formu”nun ilgili bölüme ulaştırılması için ön büroya teslim eder.
				E.5.4	Teknik servis bölümü çalışanı ile birlikte arızalı telefonu karşılıklı arayarak arızanın giderilip giderilmediğini denetler.
				E.5.5	Arızanın giderildiğine dair not alarak ön büroyu bilgilendirir.
		E.6	Konuk şikâyetleri ile ilgilenmek	F.6.1	Konuklardan kendisine gelen şikâyetleri dinler, anında giderebileceği şikâyetleri giderir ve gidemeyecekleri ile ilgili not alır.
				F.6.2	Konuğa şikâyeti ilettiği için teşekkür eder ve şikâyetlerle ilgili ön büroya bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Vardiya bitiminde yapılan işlemleri yürütmek (Devamı var)	F.1	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	F.1.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				F.1.2	Bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				F.1.3	Not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyasını devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		F.2	Konuk tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun kabul etmek	F.2.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine “Eşya Çıkış Formu” düzenler.
				F.2.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı/ güvenlik) “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.
		F.3	Kullandığı araç ve gereç teslimatını yapmak	F.3.1	Vardiyası boyunca kullandığı elektronik donanımları çalışır durumda devir alan personele teslim eder.
				F.3.2	Bozulan donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurarak amirine bilgi verir.
				F.3.3	Kullandığı üniformayı gerekli ise çamaşırhaneye temizlenmesi için bırakır.
		F.4	Faks mesajı gönderilerini denetlemek	F.4.1	Gün içerisinde yapılmış tüm gönderilere ait listeyi faks cihazından alır.
				F.4.2	Konuk adına yapılmış gönderi numarasının karşısına oda numarası yazar.
				F.4.3	İşletme adına yapılmış gönderi numarasının karşısına açıklamasını yazar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Vardiya bitiminde yapılan işlemleri yürütmek	F.5	Elektronik cihazların işlevselliğini denetlemek	F.5.1	Faks cihazının mürekkebinin ve kâğıdının olup olmadığını denetler.
				F.5.2	Periyodik aralıklarla yapılması gereken bakım çizelgesini denetler.
				F.5.3	Bakım zamanı geldiğinde ilgili teknik servisle bağlantıya geçip cihazın bakımının yapılmasını sağlar.
		F.6	Günlük arşivleme işlemlerini yürütmek	F.6.1	Günlük uyandırma, gelen- giden faks ve işletmeye ait telefon görüşme listesini düzenleyerek son denetimlerini yapar.
				F.6.2	İlgili klasörlere tarih sırasına göre yerleştirir.

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	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri 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	İşe yeni alınan personele işinde yardımcı olur
				G.3.2	İşletme prensiplerini uygulamasında destek olur
				G.3.3	İşbirliği içinde çalışır

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar
3. Bilgisayar yazıcısı
4. Faks makinesi
5. Fotokopi makinesi
6. Grup oda ve isim listesi formu
7. Hesap makinesi
8. İnternet
9. Mesaj formu
10. Mesleki yayınlar
11. Nerede Olduğunu Bildirme Formu
12. Ofis malzemeleri
13. Santral otomasyon programı
14. Takvim
15. Telefon
16. Telefon rehberi
17. Telefon santrali
18. Teknik arıza fişi
19. Telsiz veya Çağrı Cihazı
20. Uyandırma formu/listesi
21. Vardiya Arası İletişim Defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Hijyen bilgisi
3. İletişim becerisi
4. İSG bilgisi
5. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
6. Kayıt tutma bilgisi
7. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
8. Mesleki terim bilgisi
9. Öğrenme becerisi
10. Problem çözme becerisi
11. Raporlama bilgisi
12. 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. Ekip ruhuyla çalışmak
6. Enerjik olmak
7. Güler yüzlü olmak
8. İnisiyatif almak
9. İyi bir hafızaya sahip olmak
10. Kararlı olmak
11. Kişisel hijyenine dikkat etmek
12. Öngörülü olmak
13. Sabırlı olmak
14. Sır saklamak
15. Soğukkanlı olmak
16. Sorumluluk sahibi olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Otel Telefon Operatörü (Santralist) (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

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/KURULUSLAR

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. Swisotel Ankara
79. Swisotel-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