



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**ÖN BÜRO SORUMLUSU  
SEVİYE 5**

**REFERANS KODU / ...**

**RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...**

<b>Meslek:</b>	<b>ÖN BÜRO SORUMLUSU (ASSISTANT FRONT OFFICE MANAGER)</b>
<b>Seviye:</b>	<b>5<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	
<b>Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):</b>	<b>T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği ( TUROB )</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b>	<b>MYK ..... Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:</b>	<b>..... Tarih ve ..... Sayılı Karar</b>
<b>Resmi Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>...</b>
<b>Revizyon No:</b>	<b>00</b>

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) 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 bilgileri içeren formu,

**COMPLEMENTARY (COMP):** Bedelsiz konaklayan konuğu,

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

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

**DEPARTMAN:** Bölümü,

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

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

**DÖVİZ ALIM BORDROSU:** Konuk hesaplarını kapatırken veya özel harcamalarında kullanmak üzere dövizlerini Türk Lirası'na çevirmek istediklerinde 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,

**FOLİO:** Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

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

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

**GÜNLÜK MÜŞTERİ LİSTESİ:** Konaklama işletmeleri tüm konukların ismini, oda numarası, fiyatı ve kişi sayısını gösteren resmi onaylı ve sıra numaralı günlük konuklar listesini,

**GÜN SONU İŞLEMLERİ:** Resepsiyonda günü kapatma ve kapattıktan sonra alınan raporları,

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

**H/K:** Kat hizmetleri bölümünü,

**İKRAM KARTI:** Konuklar otele geldikleri zaman otel yönetimi tarafından ücretsiz olarak içki, kokteyl veya kahvaltı gibi bazı ikramlar verilebilirliğini gösteren formu,

**İNGO:** Bilgiyi,

**İSG:** İş sağlığı ve güvenliğini,

**KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU RAPORU:** Oteldeki tüm odaların durumunu (dolu, boş, meşgul, arızalı) gösteren periyodik olarak her gün iki kez H/K tarafından “Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi Raporu” denilen formdan alınan bilgilere göre hazırlanan raporu,

**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,

**KARA LİSTE (BLACK LIST):** Hesabını ödemediği veya işletmeye alınması sakıncalı görülen kişiler için tutulan listeyi,

**KBS:** Kişi bildirim sistemini,

**KONUK AVANS FORMU (PAID OUT FORMU):**Konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı için düzenlenen formu,

**KONAKLAMA BELGESİ ( REGİSTRATION CARD ):** Konuk ile otel arasında sözleşme niteliğini taşıyan kartı,

**KONAKLAMA TESİSİ GİRİŞ VE GECELEME FORMU:** Otelde konaklayan konukların uyruk ve ikamet ettikleri ülke bilgilerini içeren ve T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı’nca belirtilen süreler içerisinde ve rutin olarak bu kuruma iletilen bülteni,

**KONUK ANKET FORMLARI:** Konukların otelden memnun olup olmadıklarının bilinmesi, şikâyetlerin neler olduğunun tespit edilmesi için kullanılan formları,

**MESAJ ALMA FORMU:** Konuklara bırakılan mesajların kaydedildiği formu,

**MUTABAKAT:** Anlaşma, uzlaşmayı,

**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,

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

**ODA VE FİYAT DEĞİŞİM FORMU:** Konuk odasında herhangi bir arıza nedeniyle değişiklik isterse, oda ücreti veya odadaki kişi sayısında bir değişiklik olmuşsa düzenlenen formu,

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

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

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

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

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

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

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

**ROOMİNG LİST:** Gelecek gruptaki kişilere ait oda ve bilgilerin (Grup misafirlerinin isimlerini, oda numaralarını vb. gösterir liste) bulunduğu listeyi,

**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,

**TASHİH/DÜZELTME/FORMU (CORRECTION FORM):** Folyolarda yapılmış hataların tashih edilmesinde, konuktan eksik veya fazla para alındığının tespit edilmesinde kullanılan formu,

**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 geri mahalli taşıma araçları ile taşınmasını,

**UYANDIRMA LİSTESİ (WAKE UP CALL):** Konukların istemiş olduğu belirli saatteki uyandırma taleplerinin kayıtlarının yapıldığı çizelgeyi,

**UZATMA (EXTENSION/STAY OVER):** Konuğun otelde kalış süresini uzatmasını,

**VARDİYA(SHIFT) :** Çalışma aralığını,

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

**VIP ( VERY IMPORTANT PERSON) :** Çok önemli kişiyi,

**VIP TALİMAT FORMU:** VIP konukların nasıl karşılanması gerektiği veya konunun odasına gönderilmesi düşünülen ikramlar için doldurulan formları,

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

**WALK-IN:** Rezervasyonsuz konuğu

ifade eder.

TASLAK

## İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ .....	8
2. MESLEK TANITIMI .....	9
2.1. Meslek Tanımı .....	9
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri .....	9
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler .....	9
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat .....	9
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları .....	10
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler .....	10
3. MESLEK PROFİLİ .....	11
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri .....	11
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman .....	23
3.3. Bilgi ve Beceriler .....	24
3.4. Tutum ve Davranışlar .....	25
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME .....	26

## 1. GİRİŞ

Ön Büro Sorumlusu (Assistant Front Office Manager) (Seviye 5) 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.

Ön Büro Sorumlusu (Assistant Front Office Manager) (Seviye 5) 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 (Assistant Front Office Manager) (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde ön büro bölümünün sunduğu hizmetlerin işletme izleklerine uygun, eksiksiz ve zamanında verilmesine yardımcı olan, önbüro personelinin çalışmalarını yöneten ve denetleyen, amiri olmadığı zamanlarda onun görev ve sorumluluklarını yerine getiren 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 Sorumlusu (Assistant Front Office Manager) (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin ön büro hizmetlerinin verildiği birimlerinden ikinci derecede sorumlu olan kişidir. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Teknik Servis Müdürü, Çamaşırhane Müdürü, F&B Müdürü, Bahçe Müdürü, Muhasebe Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü, Güvenlik Müdürü, Mutfak Müdürü, Satın Alma Müdürü gibi bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir. 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	Eğitilmelere 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	Eğitilmelerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler.
				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.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 Uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde ön büro bölümünün yönetmeliklerinin oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				C.1.2	İşletme kalite yönetimi ve ön büro standartları eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini işine uygular ve astlarının da uygulamasını denetler
				C.1.4	Eğitimde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır
				C.1.5	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının da katılmasını sağlar
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç gereç ve sistemin kalite gerekliliklerini öğrenir.
				C.2.2	İşletme izlekleri doğrultusunda kalite gerekliliklerini uygular.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporunu doldurur.
				C.2.4	Operasyon bazında çalışmaların kalitesini denetler
				C.2.5	Etkinlik sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standartlarına uygun olarak bildirir ve ortadan kaldırılması için gerekli çalışmalara katılır.
		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.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	D.1	İş öncesi kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
				D.1.3	İsimliğini ve varsa işletme logosunu takar.
		D.2	İş ile ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	İşletmenin doluluk oranını, giriş ve çıkış yapacak kişi, grup ve önemli kişi sayısını öğrenerek denetler.
				D.2.2	Önemli /Ücretsiz konaklayacak veya gelmesi beklenen konuklara ait odaların ayrılması, belirlenmesi, hazırlık işlemlerinin yapılmasını sağlayarak amirine bilgi verir.
				D.2.3	Bilgilendirme formlarını ve vardiyalar arası iletişim defterini okur, astlarına ileterek bölüm içi ve bölümler arası iletişimin aksamadan yürümesini sağlar.
				D.2.4	Günlük iş programının hazırlanmasında amirine görüş ve öneride bulunur.
		D.3	Astları ile ilgilenmek	D.3.1	Astlarının işe geliş-gidiş saatlerini, kıyafetlerini ve görünümelerini denetler.
				D.3.2	Amirinden aldığı talimatları astlarına ileterek önceliklerini belirtir.
				D.3.3	Astların isteklerini üstlerine iletir ve sorunlarına çözümler getirir.
				D.3.4	Astlarının görevlerini doğru ve zamanında yapıp yapmadıklarını denetleyerek yol gösterir.
				D.3.5	İşyeri kurallarına, yönetmeliklerine ve disiplin kurallarına uyar ve astlarının da uymasını sağlar.
				D.3.6	Astlarının çalışma ve izin çizelgelerini planlayarak amirine sunar
				D.3.7	Amirine astlarının performans ve disiplin durumu hakkında bilgi verir.
				D.3.8	İnsan Kaynakları Bölümü ve Ön büro Müdürü ile işbirliği yaparak ön büro personelinin işe alınmasında görüş bildirir

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Gerekli araç gereç ve donanımları hazırlamak	D.4.1	Bölümündeki tüm makine ve teçhizatın temininin, bakımının ve gerektiğinde onarımının yapılmasını denetler.
				D.4.2	Tüm makine ve teçhizatın kullanma talimatının görünür bir yerde olmasını sağlar.
				D.4.3	Makine ve teçhizatın doğru kullanılmasını sağlar.
				D.4.4	Gerekirse kullanımı ile ilgili astlarına eğitim verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ön büro operasyonunun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var)	E.1	Resepsiyon operasyonunu denetlemek	E.1.1	Konuğu karşılama işlemlerini işletme izlekleri doğrultusunda eksiksiz yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.1.2	Konukları otel içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgilendirir veya bilgilendirilmesini sağlar.
				E.1.3	Rezervasyonsuz gelen konuk kabul işlemlerini işletme izleklerine göre yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.1.4	Oda satış tekniklerini işletme izlekleri doğrultusunda uygular veya uygulanmasını sağlar.
				E.1.5	Rezervasyonlu gelen konunun giriş işlemlerini yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.1.6	Konuk çıkış işlemlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.1.7	Konuk hesap limitlerini denetler ve tahsilât, faturalandırma, işlemlerini işletme izlekleri doğrultusunda yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.1.8	Oda değişikliği işlemini işletme izlekleri doğrultusunda yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.1.9	Teknik arıza bildirimlerinin işletme izleklerine göre yanıtlanmasını sağlar ve denetler.
				E.1.10	Gece raporlama işlemlerinin eksiksiz yürütülmesini sağlar.
				E.1.11	Ön kasa işlemlerini (döviz işlemlerini, kasa devir raporları gibi) denetler.
				E.1.12	Resepsiyon dosyalama ve arşivleme işlemlerinin yapılmasını sağlar.
				E.1.13	Resmi günlük konuk listesinin doğru ve düzenli bir şekilde hazırlanmasını takip eder.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ön büro operasyonunu yürütülmesinde katkıda bulunmak(Devamı var)	E.2	Santral operasyonunu denetlemek	E.2.1	Santral işlemlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapılıp yapılmadığını denetler.
				E.2.2	Konukların uyandırılma, mesaj alma – iletme işlemlerinin doğru ve zamanında yapılıp yapılmadığını denetler.
				E.2.3	Santral gelirlerinin takibini yapar veya yapılmasını sağlayarak denetler.
		E.3	Kapı konuk karşılama operasyonunu denetlemek	E.3.1	Kapı konuk karşılama hizmetlerinin çalışma programını denetler.
				E.3.2	Konuk giriş ve çıkışlarında konuk araç ve bagaj işlemlerini, emanet eşya kabul işlemlerini denetleyerek bu hizmetlerin standartlara uygun yapılmasını sağlar.
				E.3.3	Kapı konuk karşılama hizmetlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapılmasını sağlar.
		E.4	Rezervasyon operasyonunu denetlemek	E.4.1	Otel doluluk oranında artan ya da azalan kısımları takip eder ve amirine önerilerde bulunur.
				E.4.2	Rezervasyon kabul ve oda ayırma işlemlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapılmasını sağlar.
				E.4.3	Acente rezervasyon işlemlerini kontrat, kontenjan ve aksiyon durumlarına göre inceler.
				E.4.4	Opsiyonlu ve garantili rezervasyon işlemlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapılıp yapılmadığını denetler.
				E.4.5	Rezervasyon raporlarını ve istatistiklerini denetler.
				E.4.6	Rezervasyon dosyalama ve arşivleme işlemlerinin standartlara uygun yapılıp yapılmadığını denetler.
		E.5	Yönetmelik sorumlulukları yerine getirmek (Devamı var)	E.5.1	Bölümü ile ilgili teklif ve öneriler üretir ve amirine rapor halinde sunar.
				E.5.2	Rakip analizleri yapar ve önerileri amirine sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ön büro operasyonunun yürütülmesine katkıda bulunmak(Devamı var)	E.5	Yönetsel sorumlulukları yerine getirmek	E.5.3	Konuk memnuniyetini artırıcı tedbirler almada amirine yardımcı olur ve astlarını bu konuda yönlendirir.
				E.5.4	Çok önemli konuklar için uygulanacak işletme ağırlama izleklerini uygular ve astlarının da uygulamasını sağlar.
				E.5.5	Kurumsal ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde tanınması, benimsenmesi ve yerleşmesi yönünde amiriyle birlikte çalışır.
				E.5.6	Bölümünde çalışan personelin performans değerlendirmelerini yapar, personelin puan, terfi, izin durumlarının düzenlenmesinde görüş bildirir.
				E.5.7	Raporlama ve dosyalama işlemlerini yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.5.8	Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarının oluşturulmasında ve mevcutlarının revize edilmesinde amirine yardımcı olur.
				E.5.9	Konuk anket formlarının doldurulmasını sağlar, elde edilen sonuçlara göre bölümü ile ilgili yapılması gereken düzenlemelerde amirine yardımcı olur.
				E.5.10	Amirinin olmadığı durumlarda bölümü temsil eder.
				E.5.11	Ön büronun bölümleri arasında koordinasyonu sağlar.
				E.5.12	Olağanüstü durumları ilgililere bildirir ve konu ile ilgili veri tabanı oluşturur.
		E.6	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenmek (Devamı var)	E.6.1	Konukların istek ve şikâyetlerini kabul ederken göz kontağı kurar, sözlerini kesmeden ve kısa notlar alarak dinler özür diler ve anında giderebileceği şikâyetleri giderir.
				E.6.2	Konuğa problemden dolayı üzgün olduğunu söyler ve özürdiler.
				E.6.3	Kendi yetkisini aşan durumlarda amirine bilgi verir.
				E.6.4	Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile (zaman, eksiklik, değişiklik durumu) ilgili konuğu bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Ön büro operasyonunun yürütülmesine katkıda bulunmak(Devamı var)	E.6	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenmek	E.6.5	Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde konuğa geri bildirim yapar.
				E.6.6	Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar.
		E.7	Diğer bölümlerle koordinasyonunu sağlamak	E.7.1	Diğer bölümlere gerekli olan raporların işletme standartlarına göre hazırlanarak dağıtılmasını sağlar.
				E.7.2	Bölümünün işletmenin tüm bölümleri ile koordineli çalışmasını sağlar.
				E.7.3	Konuk ihtiyaçları, şikâyetleri ve sorunları ile ilgili olarak diğer bölümleri bilgilendirir ve takibini sağlar.
				E.7.4	İş akışı ile ilgili diğer bölümlerden gelen talep ve istekleri amirine iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Vardiya/gün sonu işlemlerini takip etmek	F.1	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak	F.1.1	Konuğa ait astlarının veya kendisinin bulduğu eşyalar için “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu” düzenler veya düzenlenmiş olanı denetler.
				F.1.2	Konuğun bizzat bildirdiği kayıp eşyalar için “Kayıp Eşya Formu” düzenler.
				F.1.3	Kayıp ve bulunmuş eşyaların cinslerine, renklerine, yerlerine, tarihine ve adetlerine göre kayıt altına alınıp işletme izleklerine göre depolanmasını sağlar.
		F.2	Vardiya bitimi işlemlerini denetlemek	F.2.1	Vardiyalar arası iletişim defterine alınmış notların ve mesajların takibinin yapıp yapılmadığını denetler.
				F.2.2	Günlük raporlamaların işletme izlekleri doğrultusunda yapıp yapılmadığını denetler.
				F.2.3	Vardiyada yapılması gereken işlerin listelerini denetler.
		F.3	Malzeme talepleriyle ilgilenmek	F.3.1	Astlarından gelen malzeme taleplerini ve miktarını denetler.
				F.3.2	“Malzeme Talep Formu” doldurur ve amirine imzalatır.
				F.3.3	“Malzeme Talep Formu”nun satın almaya iletilmesini sağlar.
		F.4	Kullandığı araç ve gereç teslimatını yapmak	F.4.1	Astlarının ve kendisinin vardiyası boyunca kullandığı elektronik donanımları çalışır durumda devir alan personele teslim eder, teslim edilmesini sağlar.
				F.4.2	Kullandığı üniformayı gerekli ise çamaşırhaneye temizlenmesi için bırakır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.1	Bütçe yapımında amirine destek olmak	G.1.1	Harcamaları bütçe ile karşılaştırmak için her ay amiri ile bir araya gelir.
				G.1.2	Bir önceki yıla ait listeleri (personel sayısı ve maliyeti) bütçenin hazırlandığı yıla ait düşünülen liste ile karşılaştırır. Buna göre amirinin yıllık bütçesini hazırlamasına yardımcı olur.
				G.1.3	Sorumlu olduğu bölümün aylık bütçe raporlarına göre (kar- zarar)/(planlanan-gerçekleşen) rakamları denetler, neden-sonuç ilişkisi içerisinde gerekli açıklamaları amirine verir ve ekibini yönlendirir.
				G.1.4	Gereksiz harcamaları engellemek için önlemler alır.
		G.2	Bölüme ait makine ve aletlerin bakımını yaptırmak	G.2.1	Bölümde kullanılan tüm makine ve aletlerin bakım, onarım ve montajlarının zamanında yapılmasını sağlar.
				G.2.2	Bilgisayar, otel paket programını ve işlemlerini, KBS sistemini denetler.
				G.2.3	Arıza ve tamiratlarla ilgili amirine rapor sunar.
		G.3	Bölümüne ait ofis ve depoları denetlemek	G.3.1	Depolardaki malzemenin sağlam, çalışır durumda ve eksiksiz olup olmadığını denetler.
				G.3.2	Depoların havalandırılıp havalandırılmadığını ve periyodik olarak temizlenip temizlenmediğini denetler.
				G.3.3	Ofislerin tertip, düzen ve temizliğini denetler.
		G.4	Konaklama tesisi giriş ve geceleme formunu hazırlamak	G.4.1	Konaklama yapan konukların aylık "Milliyet Raporu"nu ve konaklama istatistiklerini iki nüsha halinde hazırlayıp amirine sunar.
				G.4.2	Dökümün bir nüshasını ilgili dosyaya yerleştirir.
				G.4.3	Amirinin olmadığı durumlarda diğer nüshayı bağlı bulunduğu Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü'ne gönderir.
		G.5	Personelin çalışma çizelgesini çıkartmak	G.5.1	Haftalık, aylık "Tahmin Raporları"ni hazırlamada amirine yardımcı olur.
				G.5.2	Haftalık / 2 Haftalık çalışma programını, astlarından gelen izin taleplerini "Tahmin Raporları"na göre değerlendirir.
				G.5.3	Çalışma programının taslağını hazırlayıp amirine sunar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	H.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	H.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder
				H.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				H.1.4	Eğitim gereksinimlerini saptayarak astlarına eğitimler verir veya verilmesini sağlar
		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, 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 bilgilendirerek eğitir.
		H.3	Personeline eğitim vermek	H.3.1	İşe yeni başlayan personelinin bölüme uyum eğitimi konusunda amirine yardımcı olur.
				H.3.2	Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirme konusunda amirine yardımcı olur.
				H.3.3	Personelin işbaşı eğitimleri konusunda amirine yardımcı olur.

### 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ambar talep fişi
2. Ajanda
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Bilgisayar yazıcısı
6. Fatura
7. Fotokopi makinesi
8. Kat Hizmetleri uyumsuzluk raporu
9. Hesap makinesi
10. İkram kartı
11. İnternet
12. Kayıp ve bulunmuş eşya formu
13. Konuk anket formu
14. Mesleki yayınlar
15. Ofis malzemeleri
16. Ön büro otomasyon programı
17. Tashih/düzeltilme/formu (correction form)
18. Pas anahtarı imza defteri
19. Performans değerlendirme formu
20. Takvim
21. Telefon
22. Telsiz veya çağrı cihazı
23. Vardiya arası iletişim defteri
24. 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. İşletme çalışma izlekleri bilgisi
10. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
11. Mesleki terim bilgisi
12. Öğretme becerisi
13. Problem çözme becerisi
14. Raporlama bilgisi
15. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
16. Yönetim 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 (Assistant Front Office Manager ) (Seviye 5) 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.

**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