



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**OTEL REZERVASYON GÖREVLİSİ
SEVİYE 3**

REFERANS KODU/ 10UMS0065-3

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ 05/07/2010-27632 (Mükerrer)

Meslek	: OTEL REZERVASYON GÖREVLİSİ
Seviye	: 3¹
Referans Kodu	: 10UMS0065-3
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 Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı	: 25.05.2010 Tarih ve 2010/29 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı	: 05/07/2010-27632 (Mükerrer)
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 otelin 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,

BAGAJ GÖREVLİSİ (Seviye 2): Bellboyu,

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

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,

EKSTRA: Konuğun otel içinde yaptığı harcamaların genel adını,

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,

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

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

HOUSEKEEPING: Kat hizmetleri bölümünü,

INFO: Bilgiyi,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

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

İZLEK: Prosedürü,

KAPI GÖREVLİSİ (Seviye 2): Doormanı,

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

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KONFİRME: Onayı, doğrulamayı,

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

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,

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 işlemini,

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

ODA BLOKAJİ: Rezervasyonlu konuklara oda tahsis işlemini 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 ayırtması işlemini,

REZERVASYON TEYİT/KONFİRMASYON FORMU (CONFIRM FORM): Konuğa rezervasyonunun onaylanmış olduğunu bildirme ve belgelendirmek için kullanılan belgeyi, formu,

REZERVASYON İPTAL FORMU: Çeşitli nedenlerle rezervasyonun iptal edildiğini belgelendirmek amacı ile düzenlenen formu,

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 (LOG 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.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	7
2. MESLEK TANITIMI.....	8
2.1. Meslek Tanımı.....	8
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	8
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler.....	8
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	8
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
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	20
3.3. Bilgi ve Beceriler	20
3.4. Tutum ve Davranışlar.....	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME.....	22

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 rezervasyon ve kayıt işlemlerini yapma, konuğa otel içi faaliyetler ve hizmetler 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

2821 Sayılı Sendikalar Kanunu
2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu
2872 Sayılı Çevre Kanunu
4857 Sayılı İş Kanunu
5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
Gürültü Yönetmeliği
İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik
İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Tehlike Sınıfları Listesi Tebliği
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, Satış-Pazarlama, Servis, Mutfak, Teknik Servis, 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 edindiği bilgi ve becerileri sürekli güncelleyerek işinde uygular.
				A.1.3	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				A.1.4	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 edindiği bilgi ve becerileri sürekli güncelleyerek işinde uygular.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	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	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde ön büro ile ilgili talimatların oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine ve iletişim toplantılarına katılır.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri uygular.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler, kullanımlarını öğrenir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.4	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini işletmek	C.3.1	Üstlerinden gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler.
				C.3.2	Konuk anket formlarını inceler ve konuklardan gelen öneri ve şikâyetleri üstlerine bildirir, şikâyetlerin sebeplerini araştırır, kendi inisiyatifi dâhilindekileri çözer.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	İşletmenin kılık kıyafet standartlarına uyar.
		D.2	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	D.2.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereci kontrol ederek eksiklerini tamamlar.
				D.2.2	Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler.
		D.3	İş öncesi görev talimatlarını almak	D.3.1	Günlük iş programını öğrenir.
				D.3.2	Otele giriş yapacak ve ayrılacak konukların listesini alır.
				D.3.3	Bir önceki güne ait giriş yapan tüm konuklar, erken çıkış yapan ve kalış süresini uzatan odalar hakkında bilgi alır ve denetler.
				D.3.4	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir.
				D.3.5	Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve bilgi edindiğine dair paraflar.
		D.4	İş öncesi son hazırlıkları yapmak	D.4.1	Bir yıllık takvime göre rezervasyon çizelgesini inceler.
				D.4.2	O yılki bayram, toplantı, fuar ve festival tarihlerini inceleyerek günceller.
				D.4.3	Gruplara ve acentelere tanınan kontenjanları inceleyerek günceller.
				D.4.4	Kredi anlaşması olmayan acentelerin giriş ve ödemelerini takip eder.
				D.4.5	Rezervasyon kabul edilemeyecek veya doluluğun düşük olduğu günleri sistemden ya da rezervasyon çizelgesinden işaretleyerek amirine bilgi verir.
D.4.6	Doluluk oranının yüksek olduğu günleri belirleyip işletme izleklerini uygular.				
D.4.7	Gelmesi beklenen ve giriş yapmış konukların ve grupların oda fiyatlarını, kişi sayısını, kalış süresini inceler. Hata var ise sistemden güncelleyerek düzeltir.				

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Rezervasyon işlemlerini yürütmek (Devamı var)	F.1	Alınan rezervasyonları sisteme işlemek	F.1.1	“Rezervasyon Formu”nun tam ve eksiksiz bir şekilde doldurulup doldurulmadığını denetleyerek bilgisayar sistemine kaydını yapar.
				F.1.2	Bilgisayara girilen rezervasyonun not kısmına ödeme ile ilgili bilgileri yazar.
				F.1.3	“Rezervasyon Formunu” dosyaya koyar.
				F.1.4	Önemli konukların rezervasyonları için notlarını alır.
		F.2	Rezervasyon değişikliği ve iptalini yapmak	F.2.1	Değişiklik veya iptali yapan kişinin adını, soyadını, adresini, telefonunu, günün tarihi ve değişiklik veya iptal nedenini form üzerine yazar ve amirine sunar.
				F.2.2	İptal durumunda ileri bir tarihte rezervasyon istenip istenmediğini öğrenir.
				F.2.3	Amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda, odası ayrıldığı halde işletmeye giriş yapmayan konuk ile iletişime geçerek rezervasyon iptal veya değişikliği ile ilgili işletme izleklerini uygular.
				F.2.4	“Rezervasyon İptal Formu”nu doldurduktan sonra “Rezervasyon Formu”nun üzerine ekler.
				F.2.5	Yapılan iptal veya değişikliği kayıt altına alır.
		F.3	Rezervasyon formlarını resepsiyona göndermek	F.3.1	Teyit edilen rezervasyonlardan giriş günü yaklaşanlar için takip dosyasını hazırlar ve denetler.
				F.3.2	Hazırlanan rezervasyon dosyasını resepsiyona teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Rezervasyon işlemlerini yürütmek	F.4	Acente rezervasyon işlemlerini takip etmek	F.4.1	Acentelerden gelen rezervasyon değişiklik talebini alarak uygunluğunu inceler.
				F.4.2	Amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda, odası ayrıldığı halde işletmeye giriş yapmayan konukları acenteye bildirerek iptal veya değişiklikler ile ilgili yönetmelik maddesini uygular.
				F.4.3	Acente anlaşmalarını inceleyerek kurallara göre işlem yapar.
				F.4.4	Acente fiyat ve aksiyonlarını takip ederek arşivler.
				F.4.5	Değişiklik talebi uygun görülür ise acenteye bildirir.
				F.4.6	Acentelerle ilgili tablolar çıkartarak kontenjanlarını takip eder.
				F.4.7	Onaylanmayacak rezervasyonları amirine bildirir.
				F.4.8	Erken rezervasyon listelerindeki uyuşmazlık durumunda acenteye irtibata geçerek mutabakat sağlar ve muhasebeye bilgi verir.
		F.5	Rezervasyon istatistiklerini hazırlamak	F.5.1	Bilgisayar otomasyon sisteminden geçmiş yıllardaki doluluk istatistiklerini, 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 edinir.
		F.6	Önemli konuklar veya konaklama ücreti ödemeyecek odaların takibini yapmak	F.6.1	Konukların geliş tarihinden bir gün önce ön büro ile irtibata geçip yazışma ve hatırlatmaları yapar.
				F.6.2	Düzenlediği formları arşivler.
F.6.3	İşletme izlekleri doğrultusunda konuklara ayrılan odaları sistemden denetler.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.1	Rezervasyon ofisini temizlemek	G.1.1	Çalışma alanında temizlenecek alanı belirler ve ilgili bölümü bilgilendirir.
				G.1.2	Temizlenen alanı denetler ve düzenleme işlemini yapar.
		G.2	Vardiyalar arası iletişim defterine bilgileri kayıt etmek	G.2.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				G.2.2	Yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri resepsiyona iletir.
				G.2.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyayı devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		G.3	Dosyalama işlemlerini yapmak	G.3.1	Dosyalama yapılacak evrak ve raporları belirler ve raporları tarih/alfabe/ acente sırasına göre dosyalar.
				G.3.2	Eklenen belgelerin neler olduğunu dosya kapağına yazar.
		G.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	G.4.1	Konuk tarafından verilen hediyeleri üstlerine imzalattığı “Eşya Çıkış Formu” ile kabul eder.
				G.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) “Eşya Çıkış Formunu” gösterir.
		G.5	Malzeme talebi yapmak	G.5.1	İhtiyaç duyulan malzemeyi ve miktarını belirler.
				G.5.2	“Malzeme Talep Formu” doldurarak amirine imzalatır.
				G.5.3	“Malzeme Talep Formu”nun satın almaya iletilmesini ve depodan alınmasını sağlar.
		G.6	Kullanılan araç ve gereç teslimatını yapmak	G.6.1	Vardiyası boyunca kullandığı donanımları devir alan personele temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim eder.
				G.6.2	Arızalı donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurur ve amirini bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	H.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	H.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmalarını takip eder.
				H.1.2	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.2	Kurs ve seminerlere katılmak	H.2.1	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar, demolar, kurs, seminer ve eğitimler) katılır.
				H.2.2	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	H.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				H.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. Fotokopi makinesi
5. Folyo havuzu
6. Grup memorandumu
7. Hesap makinesi
8. İkram kartı
9. İnternet
10. Makbuz
11. Matbu formlar (Depo malzeme çekme formu, Grup oda ve isim listesi formu, Malzeme talep formu, Rezervasyon formları, Tashih/Düzeltilme formu (Correction Form), VIP talimat formu vb.)
12. Mesleki yayınlar
13. Ofis malzemeleri
14. Ön büro otomasyon programı
15. Proforma fatura
16. Teknik arıza fişi
17. Vardiya arası iletişim defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Farklı kültürlerle ilişkin bilgi
5. Genel turizm bilgisi
6. Hijyen bilgisi
7. İSG bilgisi
8. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
9. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
10. Mesleki terim bilgisi
11. Organizasyon becerisi
12. Otel otomasyon programları bilgisi
13. Yabancı dil bilgisi (Orta düzeyde)
14. Yöreye ve işletmeye ait bilgi
15. Zamanı iyi kullanma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çalışmaları esnasında karşılaşılabilecek sorunlar hakkında öngörülü olmak
2. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
3. Çalışmalarının sonuçlarını amirine rapor etmek

4. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
5. Eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
6. Ekip ruhuyla çalışmak
7. Güçlü bir hafızaya sahip olmak
8. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
9. Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
10. Kişisel hijyenine dikkat etmek
11. Mesleki bilgilerini geliştirmeye önem vermek
12. Sır saklamak
13. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
14. Yapılan iş ve işlemlerde detaylara dikkat etmek
15. Yapılan iş ve işlemlerde pratik olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Otel Rezervasyon Görevlisi (Seviye 3) meslek standardına göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu test ve sertifikasyon merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı sınav şeklinde olacaktır.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik Kurumu 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 ,	Yaygın Eğitim Dairesi Şube Müdürü, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Figen KUNT ,	Öğretici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
İsa YAYLA ,	Uzman Yardımcısı, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Cezim ÖZDEMİR ,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Yüksel BAŞARAN ,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Abdullah DURMUŞ ,	Eğitim Koordinatörü, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği
İsmail TAŞDEMİR ,	Ofis Müdürü, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Cemal HOŞGÜL ,	Ön Büro Yöneticisi, Hilton Hotel-İSTANBUL
K. Ogün TURANLI ,	Ön Büro Yöneticisi, Dedeman Hotel-İSTANBUL
Volkan LİMONCULAR ,	Ön Büro Yöneticisi, Conrad Hotel-İSTANBUL
Mustafa AĞGÜL ,	Ön Büro Yönetici Yardımcısı, Kaya Belek Hotel-ANTALYA
Burak DURMUŞ ,	Ön Büro Görevlisi, Vikingen Quality Resort-ANTALYA
Ceren DALDAL ,	Otel Rezervasyon Görevlisi, Vikingen Quality Resort-ANTALYA

3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
Ankara Dedeman Hotel
Ankara Hilton Hotel
Ankara Hotel 2000
Ankara İçkale Hotel
Ankara Kent Hotel

Ankara Metropolitan Hotel
Ankara Sheraton Hotel
Ankara Swiss Hotel
Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
Antalya Best Western Hotel
Antalya Calista Hotel (Belek)
Antalya Dedeman Hotel
Antalya Letonia Hotel (Belek)
Antalya Şampiyon Tatil Köyü
Antalya Xanadu Hotel (Belek)
Aqua Hotel (Marmaris)
Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Barcelo Premium Eresin Topkapı
Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
Bolu Abant Hotel
Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
By Otell
Ceylan Intercontinental
Conrad International
Crowne Plaza İstanbul Old City
Çanakkale Akol Hotel
Çanakkale Colin Hotel
Çınar Hotel
Çırağan Palace Kempinski
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Dedeman Hotel İstanbul
Divan Hotel
Diyarbakır Klas Hotel
Ege Bölgesi Sanayi Odası
Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Erzurum Polat Renaissance Hotel
Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
Fatsa Yalçın Hotel
Four Seasons At The Bosphorus
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Gaziantep Grand Hotel
Grand Cevahir Hotel
Grand Yükseliş Hotel
Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Holiday Inn İstanbul Airport Hotel

Holiday Inn İstanbul City
Hyatt Regency
İstanbul Akgün Hotel
İstanbul Çırağan Hotel
İstanbul Hilton Hotel
İstanbul Laresse Park Hotel
İstanbul Marriott Asia Hotel
İstanbul Sheraton Maslak
İstanbul Sürmeli Hotel
İzmir Altinyunus Hotel (Çeşme)
İzmir Balçova Termal Hotel
İzmir Korumar Hotel (Kuşadası)
İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
İzmir Sheraton Hotel
İzmir Sheraton Hotel (Çeşme)
İzmir Swiss Hotel
İzmir Tusan Beach (Kuşadası)
Kapadokya Lykia Lodge
Kapadokya Peri Tower
Kaya Ramada Plaza Hotel
Klassis Resort Hotel
Kumburgaz Princess Hotel
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
Legacy Ottoman Hotel
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Mövenpick Hotel İstanbul
Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
Ordu Belde Hotel
Ortaköy Princess Hotel
Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası
Papillon Ayscha Hotel (Belek)
Polat Renaissance Hotel
Polat Renaissance Erzurum Otel
Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği
Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
Radisson Sas Bosphorus Hotel
Ramada Plaza İstanbul Hotel
Richmond Wellness Sapanca
Rize Dedeman Hotel
Sapanca Richmand Spa Hotel
Sapanca Gural Hotel
Sarıkamış Toprak Hotel

Sunset Beach Hotel
Swissotel Ankara
Swissotel-The Bosphorus
Taksim International Abant
Taksim International Mersin
T.C.Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
The Green Park Bostancı
The Green Park Merter
The Marmara İstanbul
The Plaza Hotel
The Ritz Carlton Hotel
Trabzon Zorlu Grand Hotel
Tuğcan Hotel
Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
Türk Standartları Enstitüsü
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
Türkiye İş Kurumu
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
Türkiye Otelciler Federasyonu
Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası
Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği
Urfa Cevahir Konukevi
Urfa Dedeman Hotel

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Şahap YILMAZ ,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
Agâh TURAL ,	Başkan Vekili (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Bülent ŞİMŞEK ,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ferda ÇAKMAKLIOĞLU ,	Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Prof. Dr. Doğan TUNCER ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
Seçim AYDIN ,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Murat ÇAKIR ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)

Ali **RENDAN**,
Mahsun **TURAN**,
Mustafa **PAÇAL**,
Firuzan **SİLAHŞÖR**,

Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

H.Merve **İLKKUTLU AYHAN**,
Sinan **GERGİN**,

Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürülüler İdaresi Başkanlığı)

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram **AKBAŞ**,
Prof. Dr. Oğuz **BORAT**,
Yrd. Doç. Dr. Ömer **AÇIKGÖZ**,
Prof. Dr. Yücel **ALTUNBAŞAK**,
Dr. Osman **YILDIZ**,
Celal **KOLOĞLU**,

Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)