



ULUSAL MESLEK STANDARDI

OTEL TELEFON OPERATÖRÜ
SEVİYE 3

REFERANS KODU / 10UMS0066-3

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

Meslek:	OTEL TELEFON OPERATÖRÜ
Seviye:	3¹
Referans Kodu:	10UMS0066-3
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

ADİSYON: Harcama pusulasını,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BAGAJ GÖREVLİSİ (Seviye 2): Bellboyu,

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,

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

FOLIO: Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

GİZLİ KAYIT (INCOGNITO): İşletmede bulunduğu ya da konakladığının bilinmesini istemeyen konuk için kullanılan terimi,

HOUSE CALL: Otel yöneticilerin iş için yaptıkları telefon görüşmelerini,

HOUSEKEEPING(H/K): Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

KAPI GÖREVLİSİ (Seviye 3): Doormani,

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,

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 bildirim /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,

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

UYANDIRMA LİSTESİ (WAKE UP FORM): Günlük uyandırma formunu

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

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi

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 İlgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler.....	7
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	8
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	20
3.3. Bilgi ve Beceriler.....	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	22

1. GİRİŞ

Otel Telefon Operatörü (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 (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 Telefon Operatörü (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde işletme içi ve dışı haberleşmeyi hızlı ve etkin bir 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 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

27417 Sayılı 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 Telefon Operatörü (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

Bu meslekte çalışan kişilerin klostrofobisi bulunmaması gerekmektedir.

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 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 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 öncesi görev talimatlarını almak	D.2.1	Günlük iş programını öğrenir.
				D.2.2	Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve bilgi edindiğine dair paraflar.
				D.2.3	Gelmesi beklenen konuk listesini alarak “Gizli Kayıt” ve “Çok Önemli Konuklar” ile amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
		D.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	D.3.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereci kontrol ederek eksiklerini tamamlar.
				D.3.2	Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler.
				D.3.3	Eksik ya da azalan matbu formları “Malzeme Talep Formu” doldurarak amirine iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konuk santral hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	E.1	Konuklar için gelen aramaları yanıtlamak	E.1.1	En geç üçüncü çalışmada cevap tuşuna basarak hattı alır.
				E.1.2	Telefonu işletme izleklerine uygun bir şekilde cevaplandırır.
				E.1.3	Arayanın ismini öğrenir ve konuşma süresince arayana ismi ile hitap eder.
				E.1.4	Aranan konuğun oda numarasını, ismini ve soy ismini arayandan öğrenir ve sistemden denetler.
				E.1.5	Arayan kişiyi beklemeye almadan önce karşı tarafın iznini ister ve cevabı bekler.
				E.1.6	Arayan bekletiliyorsa zaman zaman bekleyene dönüp beklettiği için özür diler.
				E.1.7	Beklemeye aldıktan sonra konuğa ulaşır ve çağrıya cevap vermek isteyip istemediğini sorar. Görüşmeyi kabul ediyorsa telefon bağlantısını yapar.
				E.1.8	Konuk mahremiyetinin sağlanması için üçüncü şahıslara otel idaresinin izni olmadan ve yasal yollarla istenmediği takdirde kesinlikle bilgi vermez.
				E.1.9	Arayan kişi telefonu kapatmadan telefonu kapatmaz.
		E.2	Konuğa bırakılan mesajı almak	E.2.1	Konuk odasında bulunamadığında veya hattı meşgul olduğunda arayanın mesajını alır.
				E.2.2	İşletme izlekleri doğrultusunda "Mesaj Formu" üzerinde bulunan tüm bilgileri eksiksiz bir şekilde doldurur.
				E.2.3	Arayandan aldığı tüm bilgileri tekrarlayarak teyit eder.
				E.2.4	Mesajın aciliyet durumunu not alır.
				E.2.5	Mesajın konuğa ulaştırılması için bagaj görevlisine bilgi verir.

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

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

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Vardiya sonu işlemleri yapmak (Devamı var)	G.1	Vardiyalar arası iletişim defterine bilgileri kayıt etmek	G.1.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				G.1.2	Bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				G.1.3	Not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyasını devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		G.2	Konuk tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun kabul etmek	G.2.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine “Eşya Çıkış Formu” düzenler.
				G.2.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.
		G.3	Kullanılan araç ve gereç teslimatını yapmak	G.3.1	Vardiyası boyunca kullandığı donanımları devir alan personele temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim eder.
				G.3.2	Arızalı donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu” doldurur ve amirini bilgilendirir.
		G.4	Faks mesajı gönderilerini denetlemek	G.4.1	Gün içerisinde yapılmış tüm gönderilere ait listeyi faks cihazından alır.
				G.4.2	Konuk adına yapılmış gönderi numarasının karşısına oda numarası yazar.
				G.4.3	İşletme adına yapılmış gönderi numarasının karşısına açıklamasını yazar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Vardiya sonu işlemleri yapmak	G.5	Elektronik cihazları denetlemek	G.5.1	Faks cihazının mürekkebinin ve kâğıdının olup olmadığını kontrol eder.
				G.5.2	Periyodik aralıklarla yapılması gereken bakım çizelgesini inceler.
				G.5.3	Asansör ve acil telefon hatlarının çalışıp çalışmadığını periyodik olarak kontrol eder.
				G.5.4	Bakım zamanı geldiğinde ilgili teknik servisle bağlantıya geçip cihazın bakımının yapılmasını sağlar.
		G.6	Günlük arşivleme işlemlerini yürütmek	G.6.1	Günlük uyandırma, gelen- giden, faks ve işletmeye ait telefon görüşme listesini düzenleyerek son denetimlerini yapar.
				G.6.2	İlgili klasörlere tarih sırasına göre yerleştirir.

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	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. Faks makinesi
5. Fotokopi makinesi
6. Hesap makinesi
7. İnternet
8. Matbu formlar (Grup oda ve isim listesi formu, Teknik arıza formu, Mesaj formu, Nerede Olduğunu Bildirme Formu, Uyandırma formu/listesi, Eşya çıkış formu vb.)
9. Mesleki yayınlar
10. Ofis malzemeleri
11. Santral otomasyon programı
12. Takvim
13. Telefon
14. Telefon rehberi
15. Telefon santrali
16. Teknik arıza fişi
17. Telsiz veya çağrı cihazı
18. Vardiyalar arası iletişim defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Dosyalama ve arşivleme bilgisi
3. Farklı kültürlere ilişkin bilgi
4. Genel turizm bilgisi
5. Hijyen bilgisi
6. İletişim becerisi
7. İSG bilgisi
8. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
9. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
10. Kayıt tutma bilgisi
11. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Otel otomasyon paket programları bilgisi
14. Raporlama bilgisi
15. Yabancı dil bilgisi (Orta düzeyde)
16. Yöreye ve işletmeye ait bilgi
17. Zamanı iyi kullanma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

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

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Otel Telefon Operatörü (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
Cezdim 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

Abant Taksim International
Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcililik 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)
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
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 Dedeman Hotel
İstanbul Hilton Hotel
İstanbul Laresse Park Hotel
İstanbul Marriott Asia Hotel
İstanbul Sheraton Maslak
İstanbul Sürmeli Hotel
İstanbul The Marmara
Çeşme 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
Marmaris Aqua Hotel
Mersin Taksim International
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 Conference & Airport Hotel
Radisson Sas Bosphorus Hotel
Ramada Plaza İstanbul Hotel
Richmond Wellness Sapanca

Rize Dedeman Hotel
Sapanca Richmand Spa Hotel
Sapanca Güral Hotel
Sarıkamış Toprak Hotel
Sunset Beach Hotel
Swissotel-The Bosphorus
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 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 ,	Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Mahsun TURAN ,	Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Mustafa PAÇAL ,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Firuzan SİLAHŞÖR ,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
H.Merve İLKKUTLU AYHAN ,	Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sinan GERGİN ,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürülüler İdaresi Başkanlığı)

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Oğuz BORAT ,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Yrd. Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK ,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU ,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)