



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**ÖN BÜRO GÖREVLİSİ**  
**SEVİYE 4**

**REFERANS KODU/10UMS0067-4**

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

<b>Meslek</b>	:	<b>ÖN BÜRO GÖREVLİSİ</b>
<b>Seviye</b>	:	<b>4<sup>I</sup></b>
<b>Referans Kodu</b>	:	<b>10UMS0067-4</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 Turizm, Konaklama, Yiyecek- İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı</b>	:	<b>25.05.2010 Tarih ve 2010/29 Sayılı Karar</b>
<b>Resmi Gazete Tarih/Sayı</b>	:	<b>05/07/2010-27632 (Mükerrer)</b>
<b>Revizyon No</b>	:	<b>00</b>

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) 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,

**BAGAJ GÖREVLİSİ (Seviye 2):** Bellboy'u,

**BULUNMUŞ EŞYA FORMU:** Konuk tarafından unutulmuş ya da kaybedilmiş konuk şahsi eşyalarının bulunması durumunda eşyanın genel durumu ile ilgili bilgilerin işlendiği formu,

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

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

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

**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,

**EKSTRA:** Konuğun otel içinde yaptığı harcamaların genel adını,

**FOLIO:** Konukların harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

**FOLIO HAVUZU:** Konuk adına açılan folyoları ve adisyonları bir arada tutmak için kullanılan hazneyi,

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

**GÜN SONU İŞLEMLERİ:** Ön büroda günü kapatmayı ve kapattıktan sonra alınan raporları,

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

**HOUSEKEEPING (H/K):** Kat hizmetleri bölümünü,

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

**İSG:** İş sağlığı ve güvenliğini,

**INFO:** Bilgiyi,

**KAPI GÖREVLİSİ (Seviye 2):** Doorman'ı,

**KARA LİSTE (BLACK LIST):** Otele alınmaması gereken konukların bulunduğu listeyi,

**KBS:** Kişi bildirim sistemini,

**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,

**KONAKLAMA BELGESİ (REGISTRATION CARD):** İşletme ile konuk arasında yapılan bir tür kiralama sözleşmesini,

**MUTABAKAT:** Anlaşmayı, uzlaşmayı,

**ODA BLOKAJI:** Odaların satışa kapatılmasını,

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

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

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

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

**PAID OUT FORMU:** Konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı düzenlenen formu,

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

**POS CİHAZI:** Kredi kartı üreten her bankanın müşterilerine kolaylık olması amacıyla üye işyerleri aracılığıyla yaygın olarak kullanılan kredi kartları ve banka kartlarının işlem yapabilmesi için kullanılan cihazdır. Bu cihazlar kısaca POS veya diğer adı olarak pos aleti olarak da bilinen cihazı,

**PROFORMA FATURA:** Ticari fatura ile aynı içeriğe sahip olmakla beraber, malın/hizmetin kesin satışı öncesi fiyatını ve niteliklerini göstermek üzere düzenlenen belgeyi,

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

**ROOMING LIST:** Gelecek gruptaki kişilere ait bilgilerin bulunduğu listeyi,

**R/C (ROOM CHANGE):** Oda değişim işlemini,

**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,

**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 konaklama ünitesinden terminale mahalli taşıma araçları ile taşınmasını,

**UYANDIRMA FORMU (WAKE UP FORM):** Konuğun uyandırılmak istediği saat ve oda numarasının kayıt edildiği formu,

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

**VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ (LOG BOOK):** Ön büroda vardiyalar arasında mesaj, bilgi aktarımını sağlayan defteri,

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

**VOUCHER:** Otel ile Seyahat acentesi ya da tur operatörü arasındaki ödeme belgesini ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>7</b>
<b>2. MESLEK TANITIMI</b> .....	<b>8</b>
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
<b>3. MESLEK PROFİLİ</b> .....	<b>10</b>
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri.....	10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman .....	30
3.3. Bilgi ve Beceriler .....	30
3.4. Tutum ve Davranışlar .....	31
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME</b> .....	<b>32</b>

## 1. GİRİŞ

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) 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.

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) 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

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4), özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde günlük oda işlemlerini ve giriş-çıkış işlemlerini yapma, rezervasyon ve santral hizmetlerini yerine getirme, kasa ve gece raporlama işlemlerini yerine getirme, konuklara otel içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgi verme, konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

### 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08:** 4224 (Otel resepsiyonistleri)

### 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

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin ön büro hizmetlerinin verildiği birimlerde çalışır. Ön Büro, Teknik Servis, Çamaşırhane, Yiyecek-İçecek Servisi, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Mutfak, Satın Alma gibi bölümlerle



iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. 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	Eğitime ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri güncelleyerek işinde uygular.
				A.1.3	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar.
		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 sağlar.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını sağlar.
				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>B</b>	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	<b>B.1</b>	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	<b>B.1.1</b>	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				<b>B.1.2</b>	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve aslarına öğretir.
				<b>B.1.3</b>	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri aslarına aktarır.
		<b>B.2</b>	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	<b>B.2.1</b>	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				<b>B.2.2</b>	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanıp kullanmadıklarını denetler.
				<b>B.2.3</b>	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				<b>B.2.4</b>	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 ile ilgili talimatların oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gerekliliklerine ilişkin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri uygular.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır.
		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	İşlerin kalite standartlarına göre yapılıp yapılmadığına ilişkin raporları düzenler.
				C.2.4	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içerisinde giderilmesini sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini işletmek	C.3.1	Astlarının şikâyet ve önerilerini dinler, konuyla ilgili amirini bilgilendirir.
				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 standartlarını uygular.
		D.2	İş için gerekli araç-gereçleri hazırlamak	D.2.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereç ve malzemelerini 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, giriş-çıkış yapacak konukların listesini ve gün içinde ihtiyaç duyacağı acil durum raporlarını alır.
				D.3.2	Otel doluluğu, arızalı, bakıma alınmış, temiz ve kirli odalar hakkında bilgi edinir.
				D.3.3	İşletme izlekleri doğrultusunda konuk oda taleplerine göre sistemden oda tahsis eder.
				D.3.4	Transfer ihtiyacı olan konukların takibini yapar.
				D.3.5	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir ve astlarını bilgilendirir.
				D.3.6	Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve paraflar.
		D.4	Ön kasayı devralmak	D.4.1	Sistemden “Ön Kasa Raporu”nun dökümünü alır.
				D.4.2	Kasa hareketlerini (nakit, kredi kartı, döviz, kasa çıktısı) sayar.
				D.4.3	Kasayı teslim aldığına dair raporunu imzalar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Günlük oda işlemlerini yürütmek (Devamı var)	E.1	Kat hizmetleri raporunu denetlemek	E.1.1	Kat hizmetleri bölümünden gelen rapor ile ön büroda bulunan oda durum raporlarını karşılaştırır.
				E.1.2	Uyuşmazlık varsa tespit eder, bölüm amirine bilgi verir.
				E.1.3	İşletme izleklerine göre uyuşmazlık durumunu sonuçlandırır.
		E.2	Günlük rezervasyonları incelemek	E.2.1	Bilgisayardan veya rezervasyon dosyasından günlük giriş yapacak rezervasyonları alır.
				E.2.2	Gelmesi beklenen konukların giriş-çıkış tarihlerini, oda fiyatlarını ve rezervasyon bilgilerini sistemden inceler.
				E.2.3	Bir gün önceden gelmemiş konuk var ise rezervasyon görevlisini bu konuda bilgilendirir.
		E.3	Rezervasyonlara oda tahsis etmek	E.3.1	Otelin doluluk durumuna ve konukların oda tercihleri ile ilgili özel isteklerine göre en uygun odaları belirler ve konuk adına ayırır.
				E.3.2	Gruplar için ayrılan odaları belirlerken aynı katta, yan yana ve aynı standartta odalar ayırmaya dikkat eder.
				E.3.3	Otelin uygunluk durumuna göre bir üst kategoriye geçirilecek odaları belirler, nedenlerini açıklama kısmına yazarak amirine bildirir.
		E.4	Önemli konukların odalarının hazırlıklarını denetlemek	E.4.1	Önemli konuklar için ayrılan odaları sistemden denetler ve kat hizmetleri bölümüne bildirir.
				E.4.2	Önemli konuklar için hazırlanacak özel istek ve ikramların takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Günlük oda işlemlerini yürütmek (Devamı var)	E.5	Kalış süresi içerisinde hesap limitlerini aşmış konuklardan ödeme almak	E.5.1	Amirinden ya da işletim sisteminden aldığı konuk oda ve hesap limit bilgilerini sistemden denetler.
				E.5.2	Konuğun ne zaman ayrılacağını teyit eder.
				E.5.3	Konuklardan işletme izlekleri doğrultusunda ödeme talep eder.
				E.5.4	Ödeme yapan konuklar için makbuz/ bilgisayar dökümü düzenler.
				E.5.5	Ödeme yapmayan konukların durumlarını amirine bildirir.
		E.6	Gece işlemlerini yürütmek (Devamı var)	E.6.1	Giriş yapmış odaların kişi sayılarını, fiyatlarını ve kalış sürelerini “Konaklama Belgesi”nden/Voucher/Rezervasyon faksından ve sistemden karşılaştırarak denetler.
				E.6.2	Muhasebe’den aldığı talimatlar doğrultusunda döviz kurlarının sisteme girişini yapar ve denetler.
				E.6.3	Bölmelerden gelen “Hâsılat Raporları”nı ve faturaları denetler.
				E.6.4	Bölmelerden gelen bilgiler ile oda hesap işlemlerini karşılaştırır.
				E.6.5	Hatalı yapılmış işlemlerde yetkisi doğrultusunda düzeltme yapar. Yetkisini aşan düzeltmelerle ilgili amirini bilgilendirir.
				E.6.6	İşletme izlekleri doğrultusunda oda anahtar/kart durumlarını denetler.
				E.6.7	KBS ve Polis Raporunun tam ve eksiksiz gönderilmesini sağlar.
				E.6.8	İşletme muhasebesi ve otomasyon programı için gün sonu işlemlerini yaparak raporlarını alır.
				E.6.9	Muhasebe ve ilgili bölümlere dağıtılacak raporları hazırlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Günlük oda işlemlerini yürütmek	E.6	Gece işlemlerini yürütmek	E.6.10	Uyandırma listesinden ve sistemden uyandırmaları takip eder.
				E.6.11	Erken giriş yapacak odaların gerekli hazırlıklarının yapılması için rezervasyon formlarındaki bilgileri inceleyerek detayları gerekli bölümlerle paylaşır.
				E.6.12	Erken kahvaltı alacak konukların taleplerinin karşılanmasını sağlar.
				E.6.13	Vardiyasındaki konuk giriş ve çıkış işlemlerini yapar.
				E.6.14	Pos cihazlarından gün sonu raporlarını alır.
		E.7	Oda değişikliği ile ilgili izlekleri uygulamak	E.7.1	Oda değişim talep ve gerekçelerini öğrenir.
				E.7.2	Talebe uygun oda olup olmadığını sistemden belirler.
				E.7.3	Uygun oda varsa değişikliği gerçekleştirmek için ilgili bölüme haber verir.
				E.7.4	Oda değişiklik formu düzenler, değişiklik nedeni arıza ise ilgili birime bilgi verir.
				E.7.5	Bilgisayardan oda değişikliği işlemini yapar.
				E.7.6	Folyo havuzundan konuğa ait Konaklama Belgesi ve adisyonları yeni oda folyo havuzuna taşır.
				E.7.7	Uygun oda yoksa değişikliğin yapılabileceği tarihler hakkında konuğa bilgi verir.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Oda satış ve giriş işlemleri yapmak (Devamı var)	F.1	Konuğu karşılamak	F.1.1	Konuğu işletme izleklerine göre selamlayarak karşılar.
				F.1.2	İsmi öğrenir ve ismiyle hitap ederek rezervasyonu olup olmadığını sorar.
				F.1.3	Rezervasyonu varsa “Rezervasyon Fişi” / “Voucher”ı alır sistemden karşılaştırır ve rezervasyon talebine göre yardımcı olur
		F.2	Rezervasyonsuz gelen konuğun oda talebini karşılamak	F.2.1	Rezervasyonu yoksa ve konuğun ismi istenmeyen konuk listesinde yer almıyorsa oda satış işlemlerine geçer.
				F.2.2	Konuktan konaklamak istediği tarih talebini alır ve sistemden uygunluğunu denetler.
				F.2.3	Talep edilen tarihlerde yer olmaması durumunda alternatif tarihler önerir.
				F.2.4	Tarihler uygun ise istenilen oda tipi talebini alır.
				F.2.5	Talep edilen odanın uygunluğunu sistemden tespit eder.
				F.2.6	Uygun oda yok ise alternatif odalar önerir.
				F.2.7	Oda fiyatı, ücretli ve ücretsiz aktiviteler, otel ve oda hakkında konuğa bilgi verir.
F.2.8	Kararsız kalan konuklara örnek oda gösterme önerisinde bulunur.				
F.2.9	Oda görmek isteyen konuklara eşlik eder ya da bagaj görevlisi eşliğinde odayı görmesini sağlar.				
F.2.10	Oda fiyatı konusunda indirim isteyen konuklara yetkisi doğrultusunda indirim yapar ya da amirini bilgilendirir.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Oda satış ve giriş işlemleri yapmak (Devamı var)	F.3	Konaklama belgesini doldurmak	F.3.1	Giriş ve çıkış tarihlerini ve ödemeyi konuk yapıyor ise ödeme şeklini sorarak oda fiyatını konaklama belgesine konuğun görebileceği şekilde yazar.
				F.3.2	Kayıt işlemleri için geçerli kimlik belgelerinden birisini ister.
				F.3.3	İşletme izleklerine göre, fotokopisini çeker, "Konaklama Belgesi"nin arkasına zımbalar ya da elle konuk kimlik bilgilerini doldurur ve kimliğini konuğa iade eder.
				F.3.4	Konuktan adres bölümünü doldurmasını ve imzalamasını ister.
				F.3.5	Konuğa işletme izleklerine göre kiralık kasa/kasalar hakkında bilgi verir.
				F.3.6	Konuk taleplerine göre kiralık kasa formlarını doldurarak/doldurarak tahsisi gerçekleştirir.
		F.4	Ön ödeme talebinde bulunmak	F.4.1	Konuktan kalacağı gün sayısına göre işletme izlekleri doğrultusunda ön ödeme talebinde bulunur.
				F.4.2	Ön ödeme için "Depozit" ya da "Ön Kasa Alındısı Makbuzu" keser ve sisteme girişini yapar.
				F.4.3	Bir nüshasını konuğa verir, diğer nüshasını bilgisayara işleyerek kasaya koyar.
		F.5	Konuğu odasına uğurlamak	F.5.1	Kayıt işlemlerini tamamlar, oda numarasını sadece konuğun duyabileceği şekilde söyleyerek oda anahtarını/kartını bagaj görevlisine verir.
				F.5.2	Konuğu güler yüzle, iyi istirahatlar ya da iyi tatiller dileyerek odasına uğurlar.
		F.6	Konuk bilgilerini ve belgelerini sisteme girmek	F.6.1	"Konaklama Belgesi"nin tam ve eksiksiz bir şekilde doldurulup doldurulmadığını denetler ve sisteme giriş kaydını yapar.
F.6.2	Konuğa ait "Konaklama Belgesi"ni odaya ait "Folyo Havuzu"na yerleştirir.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Oda satış ve giriş işlemleri yapmak	F.7	Grup giriş işlemlerini yapmak	F.7.1	Grup girişinden önce işletme izlekleri doğrultusunda yapması gereken ön hazırlıkları tamamlar.
				F.7.2	Grup girişinde rehberden aldığı liste ile kendi “Grup Listesi”ni karşılaştırır, değişiklikler var ise kat hizmetleri bölümüne ve rezervasyon ofisine bildirir.
				F.7.3	Gruba ait isim ve oda listelerine göre daha önceden ayırdığı odaların dağılımını gerçekleştirir.
				F.7.4	Konaklama belgelerini konuklara imzalatır.
				F.7.5	Kayıt işlemleri için geçerli kimlik belgelerinden birisini ister.
				F.7.6	İşletme izleklerine göre fotokopisini çeker, “Konaklama Belgesi”nin arkasına zımbalar ya da elle “Konaklama Belgesi”ni konuk kimlik bilgilerini doldurur.
				F.7.7	Gruba otel, odalar ve genel alanlar hakkında tanıtım bilgileri verir.
				F.7.8	Oda kartlarını/anahtarlarını konuklara veya rehberine verir.
				F.7.9	Grup lideri ile yemek, uyandırma, çıkış, bagajların alınıp saatlerinin mutabakatını yaparak ilgili bölümleri bilgilendirir.
				F.7.10	“Konaklama Belgeleri”ni tam ve eksiksiz bir şekilde doldurarak sisteme kaydını yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	G.1	Döviz ve seyahat çeki bozma işlemleri yapmak	G.1.1	Konuğa işletmede uygulanan döviz kurunu söyler.
				G.1.2	Dövizin ve seyahat çekinin sahte olup olmadığını (mor ışık, kalem yardımıyla) denetler.
				G.1.3	Dövizin ve seyahat çekinin TL değerini hesaplayarak konuğa söyler.
				G.1.4	Seyahat çekinin üzerinde bulunan ikinci imza kısmının ve tarih bölümünün çekin bozdurulması esnasında doldurulmasına dikkat eder.
				G.1.5	Konuk oda ve pasaport numarasını seyahat çekinin arkasına yazar.
				G.1.6	Parayı sayarak konuğa verir.
				G.1.7	Sistemden ya da formlar aracılığıyla “Döviz Alındı Belgesini” düzenler. Bir nüshasını imzalatarak alır ve diğer nüshasını konuğa verir.
		G.2	Konukların şikâyet ve sorunları ile ilgilenmek	G.2.1	Konukların istek ve şikâyetlerini kabul ederken sözlerini kesmeden ve notlar alarak dinler, acil durumlarda ilgili kişiye bilgi verir.
				G.2.2	Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili bilgi alır ve konuğu bilgilendirir.
				G.2.3	Sorunun çözüm aşamasını takip eder, çözümlendiğinde konuğa geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.
				G.2.4	Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar.
				G.2.5	Konuklardan gelen şikâyetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, tekrarlanan şikâyetlerle ilgili amirini ve personelini bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	G.3	Konuğa bırakılan mesajı almak ve iletmek	G.3.1	Konuk odasında bulunamadığında veya hattı meşgul olduğunda arayanın mesajını alır.
				G.3.2	İşletme izlekleri doğrultusunda düzenlenen “Mesaj Formu” üzerinde bulunan tüm bilgileri eksiksiz ve büyük harflerle doldurur.
				G.3.3	Arayandan aldığı tüm bilgileri teyit eder.
				G.3.4	Konuğa ulaşması için bagaj görevlisine verir.
		G.4	Konuğun bıraktığı mesajı almak	G.4.1	Telefon veya ziyaretçi bekleyen konuğun işletme içinde nerede olduğunu bildirmek maksatlı bıraktığı mesajı alır ve “Nerede Olduğunu Bildirme Formu”nu doldurur veya doldurtur.
				G.4.2	Beklenen telefon veya ziyaretçi geldiğinde telefonla ya da bagaj görevlisi aracılığıyla konuğa ulaşır.
		G.5	Odalardaki teknik arızalarla ilgilenmek	G.5.1	Konuklardan gelen teknik arızanın notunu alır ve “Teknik Arıza Bildirim Formu”nu doldurur.
				G.5.2	Teknik servis bölümüne arıza ve odanın doluluk durumu hakkında bilgi verir.
				G.5.3	Teknik servisten arızanın durumu hakkında bilgi alır.
				G.5.4	Arıza giderildiğinde konuğa bilgi verir.
				G.5.5	Arıza giderilemiyor ise amirini bilgilendirir ve konuğun odasını değiştirir.
				G.5.6	Odayı arızaya alır ve telefon dış hattını kapatır veya kapatılmasını sağlar.
				G.5.7	Kat hizmetleri bölümüne konu ile ilgili bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	G.6	Konukların uyandırma isteklerini almak	G.6.1	Uyandırma isteyen konuğun oda numarasını ve uyandırılacağı saati öğrenir.
				G.6.2	Teyit için oda numarası ve uyandırma saatini konuğa tekrarlar.
				G.6.3	Uyandırma saatini “Uyandırma Formu”na yazarak sisteme girişini yapar.
				G.6.4	Yazıcıdan uyandırma girilen saat ve oda numarasını denetler.
		G.7	Konukların uyandırılma işlemlerini gerçekleştirmek	G.7.1	Telefon santrali otomatik ise yazıcı dökümünden uyandırmaların yapılıp yapılmadığını denetler.
				G.7.2	Uyandırması gerçekleşen oda numaralarının karşısına “uyandırıldı” notunu alır.
				G.7.3	Uyandırma saati gelen oda numaralarını arar ve işletme izleklerine uygun olarak repliğini söyler.
				G.7.4	Konuk aramaya cevap vermemişse uyandırma işlemini, istenilen saatten iki dakikalık farkla 3 kez daha tekrarlar.
				G.7.5	Telefonla uyandırma işlemleri başarılı olmamış ise işletme izlekleri doğrultusunda (Bagaj görevlisini yönlendirerek) konuk uyandırma işleminin gerçekleştirilmesini sağlar.
		G.8	Ön büroda dosyalama işlemlerini yapmak	G.8.1	Dosyalama yapılacak evrak ve raporları belirler.
				G.8.2	Tarih sırasına veya alfabetik sıraya göre dizer.
				G.8.3	Dosya kapağına eklenen belgelerin neler olduğunu yazar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Ön büro hizmetlerini yürütmek	G.9	Rezervasyon almak	G.9.1	Rezervasyon için arayan, gelen faks ya da e-posta ile ulaşan konuk adaylarını bilgilendirir.
				G.9.2	Rezervasyon durumunun istenilen tarih için uygun olup olmadığını denetler. Eğer kendi yetkisini aşan bir rezervasyon talebi var ise işletme izlekleri doğrultusunda hareket eder.
				G.9.3	“Rezervasyon Formu”ndaki bilgileri doldurur.
				G.9.4	Ön ödeme talep eder.
				G.9.5	Rezervasyonun teyit işlemini gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Konuk çıkış işlemlerini yürütmek (Devamı var)	H.1	Çıkış yapacak odaları denetlemek	H.1.1	Günlük çıkış yapacak odaların listesini bilgisayardan alır ve hesaplarını denetler.
				H.1.2	Ödemesi yüksek olan konukları belirler ve takip eder.
		H.2	Çıkış yapacak konuğu kabul etmek	H.2.1	Çıkış için bankoya gelen konukların önce isim ve oda numaralarını öğrenir ve bilgisayardan kontrol eder.
				H.2.2	Konuğun aracının olup olmadığını öğrenir ve araç varsa ilgili personeli arayıp konuğun aracının hazırlanmasını sağlar.
		H.3	Oda hesabını tahsil etmek	H.3.1	Folyo üzerindeki hesap hareketlerini inceler.
				H.3.2	Mini bar görevlisini arayarak çıkış yapan oda numarasını bildirir.
				H.3.3	Görevliden gelen bildirim göre oda hesabını hazırlar.
				H.3.4	Konuğa toplam oda hesabını söyler ve ödeme şeklini öğrenir.
				H.3.5	Hazırlanan son oda hesabını bilgisayardan döküm alarak konuğa verir.
				H.3.6	Girişte ön ödeme/depozit alındıysa konuktan makbuzunu ister.
H.3.7	Konuğun belirttiği ödeme şekline göre oda hesabını tahsil eder.				
H.3.8	Gerektiği hallerde amirinden bilgi alır ve gelir iadesi yapar ve formunu düzenler.				



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Konuk çıkış işlemlerini yürütmek (Devamı var)	H.4	Kredi kartı işlemlerini gerçekleştirmek	H.4.1	Konuktan kredi kartını ister ve pos cihazından geçirir.
				H.4.2	Tahsil edilecek toplam tutarı girer.
				H.4.3	Konuktan şifreyi tuşlamasını ya da imzasını (kimlik görerek) ister.
				H.4.4	Kredi kartı slipinde yer alan kredi kartı bilgileri ile kart üzerinde belirtilen bilgilerin karşılaştırılmasını yapar.
				H.4.5	Pos cihazından onaylanan işlemin ikinci nüshasını ve kredi kartını konuğa verir.
				H.4.6	İlk nüshanın üzerine oda numarasını yazıp kasaya koyar.
		H.5	Oda hesabını faturalandırmak	H.5.1	İşletme izleklerine göre bilgisayardan faturayı yazdırır ve inceler.
				H.5.2	Faturayı tahsilât şekline göre kaşeler ve imzalar.
				H.5.3	Birinci nüshasını alır ve konuğa verir.
				H.5.4	Diğer nüshaları ilgili bölümlere iletir.
		H.6	Konuğu uğurlamak	H.6.1	Konuktan oda anahtarını ya da oda kartını alır ve kat hizmetleri bölümüne bilgi verir.
				H.6.2	Bekleyecek konuğu işletme izleklerine göre lobide ağırlar.
				H.6.3	Çıkış yapıyorsa bagajları için bagaj görevlisini yönlendirir ve iyi yolculuklar diler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Konuk çıkış işlemlerini yürütmek	H.7	Grup çıkış işlemlerini yapmak	H.7.1	Çıkış yapacak grup listesini alır ve hesabı olan oda numaralarını belirler.
				H.7.2	Odaların ödeme şekillerine göre tahsilâtını yapar.
				H.7.3	Oda anahtarlarının/kartlarının iadelerini denetler ve eksik varsa grup rehberini bilgilendirir.
				H.7.4	Çıkış işlemleri tamamlandıktan sonra onay bilgisini rehberine verir ve grubu uğurlar.
				H.7.5	Kredi faturalarını ya da "Proforma Fatura"larını düzenleyerek muhasebeye gönderir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak (Devamı var)	I.1	Ön kasa devir işlemlerini yapmak	I.1.1	Sistemden ön kasa raporunun dökümünü alır.
				I.1.2	Kasa hareketlerini inceler.
				I.1.3	Vardiyası esnasında kesilen faturaları ve düzenlenen makbuzları inceler.
				I.1.4	Kasayı teslim ettiğine dair “Ön Kasa Devir Raporunu/Tutanağını” imzalar.
		I.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak	I.2.1	Bulunan eşyaların cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder.
				I.2.2	İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar.
		I.3	Vardiyalar arası iletişim defterine bilgileri kayıt etmek	I.3.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				I.3.2	Bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				I.3.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyayı devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		I.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	I.4.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri “Eşya Çıkış Formu” düzenleyerek kabul eder ve amirine imzalatır.
				I.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak	I.5	Malzeme talebi ve sayım işi yapmak	I.5.1	İhtiyaç duyulan malzemeyi ve miktarını belirler.
				I.5.2	“Malzeme Talep Formu” doldurur ve amirine imzalatır.
				I.5.3	“Malzeme Talep Formu”nun satın alma bölümüne iletilmesini sağlar.
				I.5.4	Malzemelerin alınmasını sağlar.
		I.6	Günlük giriş-çıkış yapmış odaların işlemlerini denetlemek	I.6.1	Giriş ve çıkış yapmış oda listelerinin dökümünü alır.
				I.6.2	Giriş ve çıkış yapmış odaların işlemlerini sistemden ve “Folyo Havuzları”ndan denetleyerek eksiklikleri giderir.
		I.7	Kullanılan araç ve gereç teslimatını yapmak	I.7.1	Vardiyası boyunca kullandığı donanımları devir alan personele temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim eder.
				I.7.2	Arızalı donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurur ve amirini bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	J.1	Mesleği ile ilgili yayımları takip etmek	J.1.1	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmalarını takip eder.
				J.1.2	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		J.2	Kurs ve seminerlere katılmak	J.2.1	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar, demolar, kurs, seminer ve eğitimler) katılır.
				J.2.2	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		J.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	J.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				J.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. Fatura
5. Fotokopi makinesi
6. Folyo havuzu
7. Günlük müşteri listesi
8. Hesap makinesi
9. Kat hizmetleri sorumlusu raporu
10. Kat hizmetleri sorumlusu uyumsuzluk raporu
11. Matbu formlar (Bulunmuş eşya formu, Depo malzeme çekme formu, Döviz alım bordrosu, Emanet eşya formu, Erken kahvaltı paket formları, Grup oda ve isim listesi formu, İkram kartı, Konaklama belgesi, Konuk anket formu, Konuk avans makbuzu, Malzeme talep formu, Mesaj formu, Nerede olduğunu bildirme formu, Oda ve fiyat değişim formu, Ön kasa alındısı makbuzu Rezervasyon formları, Tashih/Düzeltilme formu, Uyandırma formu, VIP talimat formu vb.)
12. İnternet
13. Hesap kartı
14. Ofis malzemeleri
15. Ön büro otomasyon programı
16. Ön kasa devir tutanağı
17. Pas anahtarı imza defteri
18. Proforma fatura
19. Takvim
20. Telefon
21. Teknik arıza fişi
22. Telsiz veya çağrı cihazı
23. Vardiyalar arası iletişim defteri

### 3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Doküman bilgisi
5. Dosyalama bilgisi
6. Hijyen bilgisi
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. Pazarlama ve satış teknikleri bilgisi
15. Raporlama bilgisi
16. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
17. Yöre ve işletmeye ait bilgi
18. Zamanı iyi kullanma becerisi

### **3.4. Tutum ve Davranışlar**

1. Mesleği hakkında araştırmacı 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. İkna yeteneğine sahip olmak
9. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
10. Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
11. Kişisel hijyenine dikkat etmek
12. Mesleki bilgilerini geliştirmeye önem vermek
13. Sır saklamak
14. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
15. Yapılan iş ve işlemlerde detaylara dikkat etmek
16. Yapılan iş ve işlemlerde pratik olmak
17. Yapılan iş ve işlemler ile ilgili raporları doldurmak

#### **4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME**

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) 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 <b>NAMLI</b> ,	Yaygın Eğitim Dairesi Şube Müdürü, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Figen <b>KUNT</b> ,	Öğretici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
İsa <b>YAYLA</b> ,	Uzman Yardımcısı, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Cezdim <b>ÖZDEMİR</b> ,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Yüksel <b>BAŞARAN</b> ,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Abdullah <b>DURMUŞ</b> ,	Eğitim Koordinatörü, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği
İsmail <b>TAŞDEMİR</b> ,	Ofis Müdürü, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği

### **2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

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

### **3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar**

Abant Taksim International  
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)  
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 (Çıracılık 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 <b>YILMAZ</b> ,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
Agâh <b>TURAL</b> ,	Başkan Vekili (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Bülent <b>ŞİMŞEK</b> ,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ferda <b>ÇAKMAKLIOĞLU</b> ,	Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Prof. Dr. Doğan <b>TUNCER</b> ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
Seçim <b>AYDIN</b> ,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Murat <b>ÇAKIR</b> ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Ali <b>RENDAN</b> ,	Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)

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

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 (Özürlüler 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)