



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**ÖN BÜRO YÖNETİCİSİ
SEVİYE 5**

REFERANS KODU / 10UMS0068-5

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

| | |
|--|--|
| Meslek: | ÖN BÜRO YÖNETİCİSİ |
| Seviye: | 5¹ |
| Referans Kodu: | 10UMS0068-5 |
| 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 beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACENTE: A grubu, B grubu, C grubu olarak, konaklama, ulaşım, rehberlik, çevre gezileri gibi hizmetleri paket olarak hazırlayan ve tüketiciye uygun fiyatlarla sunan turizm kuruluşlarını,

ADİSYON: Harcama pusulasını,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

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 bilgileri içeren formu,

COMPLEMENTARY (COMP): Bedelsiz konaklayan konuğu,

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

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,

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,

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

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

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

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

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

HOUSEKEEPING (H/K): Kat hizmetleri bölümünü,

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

INFO: Bilgiyi,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

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

KAPI GÖREVLİSİ (Seviye 2): Doorman'ı,

KARA LİSTE (BLACK LIST): Hesabını ödemediği giden veya işletmeye alınması sakıncalı görülen kişiler için tutulan 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): Konuk ile otel arasında sözleşme niteliğini taşıyan kartı,

KONAKLAMA TESİSİ GİRİŞ VE GECELEME FORMU: Otelde konaklayan konukların uyruk ve ikamet ettikleri ülke bilgilerini içeren ve T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'na

belirtilen süreler içerisinde ve rutin olarak bu kuruma iletilen bülteni,

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

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

MESAJ ALMA FORMU: Konuklara bırakılan mesajların kaydedildiği formu,

MUTABAKAT: Anlaşma, uzlaşmayı,

NO SHOW: Rezervasyon kesinleşmesine rağmen otele (hiç bilgi vermeden ya da geç bilgi vererek) gidilmediği takdirde bir gece ile kalış süresinin tamamı kadar olan süre için otel tarafından ödemenin talep edilmesi işlemini,

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

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

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

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

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

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

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

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

REZERVASYON: Konuğun işletmeye gelmeden kendisi için oda, yer ayırtması işlemini,

ROOMING LIST: Gelecek gruptaki kişilere ait oda ve bilgilerin (grup misafirlerinin isimlerini, oda numaralarını gösterir liste) bulunduğu listeyi,

SEYAHAT ÇEKİ (TRAVEL CHECK): Bankalar ve uluslararası seyahat acenteleri veya tur operatörleri tarafından belli kurallara göre hazırlanmış ve karşılığı peşin olarak ödenerek alınan üzerinde miktarı yazılı olan ve para yerine geçen uluslararası ödeme aracını,

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

TEKNİK ARIZA BİLDİRİM FORMU: Otel teknik donanımlarının arıza durumunu teknik servise bildirmek için kullanılan formu,

TRANSFER: Yolcunun ve eşyanın bir taşıt aracı terminalinden konaklama ünitesine veya geri mahalli taşıma araçları ile taşınmasını,

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

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

VARDİYA (SHIFT): Çalışma aralığını,

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

VIP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişiyi,

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

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

WALK-IN: Rezervasyonsuz konuğu

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

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

1. GİRİŞ

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) 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 Yöneticisi (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde ön büro alanındaki hizmetlerin (rezervasyon, kapı, bagaj hizmetleri ve otel santral hizmetleri) planlamasını ve koordinasyonunu yapma, oda işlemlerini organize etme, verdiği görevler ve sorumluluklar doğrultusunda astlarını denetleyip yönlendirerek hizmetlerin işletme standartlarına uygun sunulmasını sağlama ve konuk istek ve şikâyetlerine çözümler bulma bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3341 (Büro süpervizörleri)

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 Yöneticisi (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin ön büro hizmetlerinin verildiği birimlerinden ikinci derecede sorumlu olan kişidir. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Teknik Servis Müdürü, Çamaşırhane Müdürü, Yiyecek-İçecek Operasyon Yöneticisi, Bahçe Müdürü, Muhasebe Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü,

Güvenlik Müdürü, Mutfak Müdürü, Satın Alma Müdürü gibi bölüm yöneticileriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma, gece müdürlüğü söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---------------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| A | İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek | A.1 | Eğitilere ve tatbikatlara katılmak | A.1.1 | İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır. İSG hukuku ile ilgili bilgi edinir ve astlarını bilgilendirir. |
| | | | | A.1.2 | Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler. |
| | | | | A.1.3 | İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır. |
| | | | | A.1.4 | Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar. |
| | | | | A.1.5 | Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır. |
| | | A.2 | Yasal ve işyerine ait kurallara uymak | A.2.1 | İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler. |
| | | | | A.2.2 | Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini denetler. |
| | | | | A.2.3 | Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler. |
| | | | | A.2.4 | Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve/veya aldırır ve takibini yapar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| B | Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak | B.1 | Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek | B.1.1 | Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır. |
| | | | | B.1.2 | Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir. |
| | | | | B.1.3 | Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır. |
| | | B.2 | Çevresel risklerin azaltılmasını sağlamak | B.2.1 | Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır. |
| | | | | B.2.2 | Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını denetler. |
| | | | | B.2.3 | Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır. |
| | | | | B.2.4 | Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan 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 bölümünün talimatlarının oluşturulmasında amirine yardımcı olur. |
| | | | | C.1.2 | İşletme kalite yönetimi ve ön büro standartları eğitim faaliyetlerine katılır. |
| | | | | C.1.3 | Eğitimde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler. |
| | | | | C.1.4 | Eğitimde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır |
| | | | | C.1.5 | İletişim toplantılarına katılır ve astlarının da katılmasını sağlar |
| | | C.2 | Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek | C.2.1 | Araç gereç ve sistemin kalite gerekliliklerini öğrenir. |
| | | | | C.2.2 | İşletme izlekleri doğrultusunda kalite gerekliliklerini uygular. |
| | | | | C.2.3 | Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporunu doldurur. |
| | | | | C.2.4 | Operasyon bazında çalışmaların kalitesini denetler. |
| | | | | C.2.5 | Etkinlik sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standartlarına uygun olarak bildirir ve ortadan kaldırılması için gerekli çalışmalara katılır. |
| | | C.3 | Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini kurmak ve işletmek | C.3.1 | Astlarından ve üstlerinden gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler. |
| | | | | C.3.2 | Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetleri çözümlmek için önlemler alır. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--------------------------------------|----------|-------------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | İş organizasyonu yapmak (Devamı var) | D.1 | Kişisel hazırlık yapmak | D.1.1 | Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular. |
| | | | | D.1.2 | İşletmenin kılık kıyafet standartlarını uygular. |
| | | D.2 | İş ile ilgili hazırlık yapmak | D.2.1 | İşletmenin doluluk oranını, giriş ve çıkış yapacak kişi, grup ve önemli kişi sayısını öğrenerek denetler. |
| | | | | D.2.2 | Önemli /ücretsiz konaklayacak veya gelmesi beklenen konuklara ait odaların ayrılması, belirlenmesi ve hazırlık işlemlerinin yapılmasını sağlayarak amirine bilgi verir. |
| | | | | D.2.3 | Bilgilendirme formlarını ve vardiyalar arası iletişim defterini okur, astlarına ileterek bölüm içi ve bölümler arası iletişimin aksamadan yürümesini sağlar. |
| | | | | D.2.4 | Günlük iş programının hazırlanmasında amirine görüş ve öneride bulunur. |
| | | D.3 | Astları ile ilgilenmek (Devamı var) | D.3.1 | Astlarının işe geliş-gidiş saatlerini, kıyafetlerini ve görünümelerini denetler. |
| | | | | D.3.2 | Amirinden aldığı talimatları astlarına ileterek önceliklerini belirtir. |
| | | | | D.3.3 | Astların isteklerini üstlerine iletir ve sorunlarına çözümler getirir. |
| | | | | D.3.4 | Astlarının görevlerini doğru ve zamanında yapıp yapmadıklarını denetleyerek yol gösterir. |
| | | | | D.3.5 | İşyeri kurallarına, yönetmeliklerine ve disiplin kurallarına uyar ve astlarının da uymasını sağlar. |
| | | | | D.3.6 | Astlarının çalışma ve izin çizelgelerini planlayarak amirine sunar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|-------------------------|----------|--|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | İş organizasyonu yapmak | D.3 | Astları ile ilgilenmek | D.3.7 | Amirine astlarının performans ve disiplin durumu hakkında bilgi verir. |
| | | | | D.3.8 | İnsan Kaynakları Bölümü ve amiri ile işbirliği yaparak ön büro personelinin işe alınmasında görüş bildirir. |
| | | D.4 | Gerekli araç gereç ve donanımları hazırlamak | D.4.1 | Bölümündeki tüm makine ve teçhizatın temininin, bakımının ve gerektiğinde onarımının yapılmasını denetler. |
| | | | | D.4.2 | Tüm makine ve teçhizatın kullanma talimatının görünür bir yerde olmasını sağlar. |
| | | | | D.4.3 | Makine ve teçhizatın doğru kullanılmasını sağlar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|------------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Ön büro operasyonunun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var) | E.1 | Resepsiyon operasyonunu denetlemek | E.1.1 | Konuğu karşılama işlemlerini işletme izlekleri doğrultusunda eksiksiz yapar veya yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.2 | Konukları otel içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgilendirir veya bilgilendirilmesini sağlar. |
| | | | | E.1.3 | Rezervasyonsuz gelen konuk kabul işlemlerinin işletme izleklerine göre yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.4 | Oda satış tekniklerinin işletme izlekleri doğrultusunda uygulanmasını sağlar. |
| | | | | E.1.5 | Rezervasyonlu gelen konuğun giriş işlemlerinin yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.6 | Konuk çıkış işlemlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.7 | Aynı gün çıkış yapacak odaların denetlemesini yaparak acente bazlı krediye kaldırılan/kaldırılacak oda ücretlerinin doğruluğunu denetler. |
| | | | | E.1.8 | Konuk hesap limitlerini denetler ve tahsilât, faturalandırma işlemlerinin işletme izlekleri doğrultusunda yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.9 | Oda değişikliği işleminin işletme izlekleri doğrultusunda yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.10 | Teknik arıza bildirimlerinin işletme izleklerine göre yanıtlanmasını sağlar. |
| | | | | E.1.11 | Gece raporlama işlemlerinin eksiksiz yürütülmesini sağlar. |
| | | | | E.1.12 | Ön kasa işlemlerini (döviz işlemlerini, kasa devir raporları gibi) denetler. |
| | | | | E.1.13 | Resepsiyon dosyalama ve arşivleme işlemlerinin yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.1.14 | Resmi günlük konuk listesinin doğru ve düzenli bir şekilde hazırlanmasını takip eder. |

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

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|--|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Ön büro operasyonunun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var) | E.5 | Yönetsel sorumlulukları yerine getirmek | E.5.3 | Çok önemli konuklar için uygulanacak işletme ağırlama izleklerini uygular ve astlarının da uygulamasını sağlar. |
| | | | | E.5.4 | Kurumsal ilke, politika ve stratejilerin bölüm içinde tanınması, benimsenmesi ve yerleşmesi yönünde amiriyle birlikte çalışır. |
| | | | | E.5.5 | Bölümünde çalışan personelin performans değerlendirmelerini yapar, personelin puan, terfi, izin durumlarının düzenlenmesinde amirine görüş bildirir. |
| | | | | E.5.6 | Raporlama ve dosyalama işlemlerini yapar veya yapılmasını sağlar. |
| | | | | E.5.7 | Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarının oluşturulmasında ve mevcutlarının revize edilmesinde amirine yardımcı olur. |
| | | | | E.5.8 | Konuk anket formlarının doldurulmasını sağlar, elde edilen sonuçlara göre bölümü ile ilgili yapılması gereken düzenlemelerde amirine yardımcı olur. |
| | | | | E.5.9 | Ön büronun bölümleri arasında koordinasyonu sağlar. |
| | | | | E.5.10 | Olağanüstü durumları ilgililere bildirir ve konu ile ilgili veri tabanı oluşturur. |
| | | | | E.6.1 | Konukların istek ve şikâyetlerini kabul ederken sözlerini kesmeden ve notlar alarak dinler, özür diler ve anında giderebileceği şikâyetleri giderir. |
| | | | | E.6.2 | Kendi yetkisini aşan durumlarda amirine bilgi verir. |
| | | E.6.3 | Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer ve sorunun çözümü ile ilgili konuyu bilgilendirir. | | |
| | | E.6.4 | Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar. | | |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Ön büro operasyonunun yürütülmesine katkıda bulunmak | E.7 | Diğer bölümlerle koordinasyonunu sağlamak | E.7.1 | Diğer bölümlere gerekli olan raporların işletme standartlarına göre hazırlanarak dağıtılmasını sağlar. |
| | | | | E.7.2 | Konuk ihtiyaçları, şikâyetleri ve sorunları ile ilgili olarak diğer bölümleri bilgilendirir ve takibini sağlar. |
| | | | | E.7.3 | İş akışı ile ilgili diğer bölümlerden gelen talep ve istekleri amirine iletir. |

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

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|------------------------------|----------|--------------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| F | Periyodik işlemleri yürütmek | F.6 | İşletme şikâyet defterini denetlemek | F.6.1 | Şikâyet defterini resepsiyonda doldurmak isteyen konuklar için hazır bulundurulmasını sağlar. |
| | | | | F.6.2 | Konuklar tarafından doldurulan şikâyet defterini denetler. |
| | | | | F.6.3 | Şikâyette bulunan konular hakkında neden-sonuç ilişkilerini araştırır. |
| | | | | F.6.4 | Öneri veya şikâyette bulunan her konuk için işletme izleklerine göre geri bildirim yapar. |
| | | | | F.6.5 | Amirine konu ile ilgili yazılı ve sözlü bilgilendirmede bulunur. |
| | | F.7 | İşletme oda gelirlerini analiz etmek | F.7.1 | Oda satış performanslarına göre personel verimliliği konularında verileri değerlendirir. |
| | | | | F.7.2 | Aylık reel gelir raporlarını bütçe ve tahmin raporları ile karşılaştırır. |
| | | | | F.7.3 | Hazırladığı raporu amirine sunar. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| G | Vardiya/gün sonu işlemlerini takip etmek | G.1 | Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak | G.1.1 | Bulunan eşyaların cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder. |
| | | | | G.1.2 | İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar. |
| | | G.2 | Vardiya bitimi işlemlerini denetlemek | G.2.1 | Vardiyalar arası iletişim defterine alınmış notların ve mesajların takibinin yapıp yapılmadığını denetler. |
| | | | | G.2.2 | Günlük raporlamaların işletme izlekleri doğrultusunda yapıp yapılmadığını denetler. |
| | | | | G.2.3 | Vardiyada yapılması gereken işlerin listelerini denetler. |
| | | G.3 | Malzeme talepleriyle ilgilenmek | G.3.1 | Astlarından gelen malzeme taleplerini ve miktarını denetler. |
| | | | | G.3.2 | “Malzeme Talep Formu” doldurur ve amirine imzalatır. |
| | | | | G.3.3 | “Malzeme Talep Formu”nun satın almaya iletilmesini sağlar. |
| | | G.4 | Kullanılan araç ve gereç teslimatını yapmak | G.4.1 | Astlarının ve kendisinin vardiyası boyunca kullandığı elektronik donanımları devir alan personele temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim edilmesini sağlar. |
| | | G.5 | Hesabını ödemedenden giden konukların listesini hazırlamak | G.5.1 | Astlarından gün içerisinde hesap ödemedenden ayrılan, hesabı eksik ödeyen konukların oda numaraları ve hesap dökümlerini alır ve otomasyon sisteminden inceler. |
| | | | | G.5.2 | Eksik hesap nedenlerini öğrenir ve liste halinde amirine sunar. |

| 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 çalışmaları 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 ve astlarını bu konularda bilgilendirerek eğitir. |
| | | H.3 | Personeline eğitim vermek | H.3.1 | İşe yeni başlayan personelinin bölüme uyum eğitimi konusunda amirine yardımcı olur. |
| | | | | H.3.2 | Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirme konusunda amirine yardımcı olur. |
| | | | | H.3.3 | Personelin işbaşı eğitimleri konusunda amirine yardımcı olur. |
| | | | | H.3.4 | Eğitim gereksinimlerini saptayarak astlarına eğitimler verilmesini sağlar. |

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar
3. Fatura
4. Fotokopi makinesi
5. Kat hizmetleri uyumsuzluk raporu
6. Hesap makinesi
7. İnternet
8. Matbu formlar (Ambar talep fişi, Arıza formu, İkram kartı, Kayıp ve bulunmuş eşya formu, Konuk anket formu, Tashih/düzeltilme/formu (correction form), Performans değerlendirme formu, VIP talimat formu vb.)
9. Mesleki yayınlar
10. Ofis malzemeleri
11. Ön büro otomasyon programı
12. Pas anahtarı imza defteri
13. Takvim
14. Telefon
15. Telsiz veya çağrı cihazı
16. Vardiyalar arası iletişim defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Araştırma teknikleri bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Farklı kültürlere ilişkin bilgi
5. Genel turizm bilgisi
6. Görsel beceri
7. Hijyen bilgisi
8. İletişim becerisi
9. İSG bilgisi
10. İstatistik bilgisi
11. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
12. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
13. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Temel muhasebe ve bütçe hazırlama bilgisi
16. Otel otomasyon paket programları bilgisi
17. Pazarlama ve satış teknikleri bilgisi
18. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
19. Yöreye ve işletmeye ait bilgi
20. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. İşi ile ilgili araştırma yapmak
2. İşi ile ilgili yaratıcı fikirler üretmek
3. Çalışmalarında analitik düşünme yeteneğine sahip olmak
4. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
5. Çalışmaları ve davranışlarıyla personeline örnek olmak
6. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
8. Ekip ruhuyla çalışmak
9. Güçlü bir hafızaya sahip olmak
10. İletişim kurduğu kişilere ve personele karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
11. Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
12. Karşılaşılabilecek sorunlar ve iş ve işlemlerin yürütülmesinde öngörülü olmak
13. Kişisel hijyenine dikkat etmek
14. Mesleki bilgilerini geliştirmeye önem vermek
15. Sır saklamak
16. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
17. Yapılan iş ve işlemlerde detaylara dikkat etmek
18. Yapılan iş ve işlemlerde pratik olmak
19. Yapılan iş ve işlemler ile ilgili raporları doldurmak
20. Yönetim becerisine sahip olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) 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 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 (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**,
Firuzan **SİLAHŞÖR**,

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)