



**ULUSAL YETERLİLİK**

**12UY0079-5**

**ÖN BÜRO YÖNETİCİSİ**

**SEVİYE 5**

**REVİZYON NO: 01**

**TADİL NO: 01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2014**

## ÖNSÖZ

**Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği** 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 16.12.2011 tarihinde imzalanan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO) tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Turizm Konaklama Yiyecek-İçecek Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 26/09/2012 tarih ve 2012/69 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 23/07/2014 tarih ve 2014/53 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 10.06.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

## GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

**12UY0079-5 ÖN BÜRO YÖNETİCİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Ön Büro Yöneticisi
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0079-5
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	5
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 3341
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	-
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/09/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Yeterliliğin amacı, Konaklama sektöründe Ön Büro Yöneticisi mesleğini yapan/yapmak isteyen adayların, bu mesleği Uluslararası standartlarda yapabilmek için sahip olmaları gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri belirlemek, güvenilir ve tarafsız bir şekilde ölçme-değerlendirme sonucu belgelendirmelerini sağlamaktır. Ayrıca bu yeterlilik, bu mesleği yapmak isteyen kişilere, mesleğe ilişkin eğitim ihtiyacı konusunda rehberlik etmektedir.
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I</b>	
Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0068-5		
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
12UY0079-5/A1 Ön Büroda İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi 12UY0079-5/A2 Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar 12UY0079-5/A3 Ön Büro Operasyonu		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
12UY0079-5/B1 Yabancı Dil		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.		
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
Yeterliliğin ölçülebilmesi için adaya A grubu zorunlu yeterlilik birimlerde tanımlanan tüm başarımlar ölçütlerini karşılayacak şekilde teorik sınav, A3 yeterlilik birimi için uygulamalı sınav olmak üzere 2 aşamalı sınav uygulanır.		

Teorik sınav (T1), ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarımları ölçütlerini içeren, 5 seçenekli çoktan seçmeli test şeklinde uygulanır. Adayın başarısı, ilgili birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütlere göre değerlendirilir. Her birimin değerlendirmesi ayrı yapılır.

Uygulama sınavı (P1),(P2); adayın performansı, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktılarının başarımları ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulatılması ve hazırlanan kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür. Uygulama esnasında adayın ön büro otomasyon programlarını kullanma becerisi de ölçülecektir.

Uygulama gerçek bir ön büro ortamında veya gerçek ön büro koşullarının oluşturulduğu bir ortamda gerçekleştirilir.

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Yeterlilik Belgesine sahip olan adaylar, (P1) Uygulama Sınavından muaf olacaktır.

Sınav sonuçlarının geçerlilik süresi sınav tarihinden itibaren 1 yıldır. Herhangi bir birimden başarısız olan aday bu süre içerisinde başarısız olduğu birimlerin sınavına yeniden girme hakkına sahiptir.

13	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Yeterlilik belgesi 5 yıl süreyle geçerlidir.
14	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	-
15	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
16	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
17	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
18	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	İlk Onay: 26/09/2012 – 2012/69 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

## 12UY0079-5/A1 ÖN BÜRODA İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Ön Büroda İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi
2	REFERANS KODU	12UY0079-5 /A1
3	SEVİYE	5
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/09/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0068-5

### 7 ÖĞRENME ÇIKTILARI

#### Öğrenme Çıktısı 1: İş Sağlığı ve Güvenliği önlemlerini açıklar.

##### Başarım Ölçütleri:

- 1.1: Meslek hastalıklarını ve korunma yöntemlerini açıklar.
- 1.2: İş kazalarına yönelik korunma yöntemlerini açıklar.
- 1.3: Güvenlik ve Sağlık İşaretlerinin anlamlarını açıklar .
- 1.4: Risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik çalışmaları açıklar.
- 1.5: Olağandışı durumlarda yapılması gerekenleri açıklar.
- 1.6: Müdahalesi mümkün olmayan durumlarda yapılacak uygulamaları açıklar.

##### Bağlam 1:

1.5: Olağandışı durumlar: Hastalık, zehirlenme, alerjik rahatsızlıklar, boğulmalar, kırık ve çıkıklar, elektrik çarpması, yanıklar, intihar, şüpheli kişiler ve paketler, ölümler, hırsızlık, kavga, yangın vb.”1.6: Müdahalesi Mümkün Olmayan Durumlar: Sel, Deprem, Kasırga vb. doğal afetler

#### Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma yöntemlerini açıklar.

##### Başarım Ölçütleri:

- 2.1: İşletme kaynaklarını verimli kullanma ve israfı önleme yöntemlerini açıklar.
- 2.2: Atıkların geri dönüşümüne ilişkin yapılması gerekenleri belirtir.
- 2.3: Çevre yönetim sistemleri ve araçlarının işletmeye faydalarını açıklar.

#### Öğrenme Çıktısı 3: Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini açıklar.

##### Başarım Ölçütleri:

- 3.1: Kalite yönetim sisteminin araçlarını belirtir..
- 3.2: Kalite yönetim sisteminin yürütülmesine yönelik faaliyetleri açıklar.
- 3.3: Geri bildirim sisteminin işleyişini açıklar.
- 3.4: Uygun olmayan hizmetlerin tespit ve takibinde izlenecek adımları belirtir.

3.5: Kalite Yönetim Sisteminin işletmeye sağladığı faydaları açıklar.		
<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1) 5 Seçenekli Çoktan Seçmeli Test: Adaylara bu birimle ilgili en az 15 soru yöneltilir. Soru başına 1-1.5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %80 başarı sağlaması beklenmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav uygulanmayacaktır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 26/09/2012 – 2012/69 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### EK A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

1. İş Sağlığı Mevzuatı ve İş Güvenliği
  - a. Yasal Zorunluluklar
  - b. İş Güvenliği tanımı
  - c. Kişisel Koruyucu donanımlar
  - d. Güvenlik ve Sağlık İşaretleri
  - e. Yangın Yönetmeliği
2. İlk Yardım
3. Olağan Dışı Durum ve Olaylar
4. Çevre Mevzuatı
  - a. Çevre Kirliliği
  - b. Çevre Koruma
  - c. Geri Kazanım
  - d. Doğal Kaynakların Verimli Kullanımı
  - e. Geri Dönüşüm
5. Çevre Yönetim Sistemi Süreci ve Temel kavramları
6. Eko Etiketleme
7. Toplam Kalite Yönetimi Temel İlkeleri
8. Kalite Yönetim Sistemi Süreci, Temel Kavramları ve Tanımları

Bu yeterliliği almak üzere başvuran adayın aşağıdaki öğrenim ve deneyimlerinden herhangi birini edinmesi tavsiye edilir.

- 1-Meslek liselerinin Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Ön Büro Dalı’ndan mezun olmak,
- 2-Üniversitelerin Turizm Bölümlerinden mezun olmak,
- 3-Yaygın Eğitim Kurumlarının Mesleki Eğitim Programlarından Ön Büro ile ilgili sertifika sahibi olmak ve sektörde en az 2 yıl Ön Büro Yöneticisi olarak çalışmış olmak

**EK A1-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1: Meslek hastalıklarını ve korunma yöntemlerini açıklar.	T1
2	1.2: İş kazalarına yönelik korunma yöntemlerini açıklar.	T1
3	1.3: Güvenlik ve Sağlık İşaretlerinin anlamlarını açıklar .	T1
4	1.4: Risk faktörlerinin azaltılmasına yönelik çalışmaları açıklar.	T1
5	1.5: Olağandışı durumlarda yapılması gerekenleri açıklar.	T1
6	1.6: Müdahalesi mümkün olmayan durumlarda yapılacak uygulamaları açıklar.	T1
7	2.1: İşletme kaynaklarını verimli kullanma ve israfı önleme yöntemlerini açıklar.	T1
8	2.2: Atıkların geri dönüşümüne ilişkin yapılması gerekenleri belirtir.	T1
9	2.3: Çevre yönetim sistemleri ve araçlarının işletmeye faydalarını açıklar.	T1
10	3.1: Kalite yönetim sisteminin araçlarını açıklar .	T1
11	3.2: Kalite yönetim sisteminin yürütülmesine yönelik faaliyetleri açıklar.	T1
12	3.3: Geri bildirim sisteminin işleyişini açıklar.	T1
13	3.4: Uygun olmayan hizmetlerin tespit ve takibinde izlenecek adımları belirtir	T1
14	3.5: Kalite Yönetim Sisteminin işletmeye sağladığı faydaları sıralar.	T1



**12UY0079-5/A2 ÖN BÜRO ORGANİZASYONU VE TEMEL MESLEKİ KAVRAMLAR YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0079-5 /A2
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/09/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0068-5

7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
---	--------------------------	--

**Öğrenme Çıktısı 1: Ön büronun organizasyon yapısını ve çalışma esaslarını açıklar**

**Başarım Ölçütleri**

- 1.1: Ön büro biriminin alt birimlerini belirtir.
- 1.2: Ön büro alt birimlerinin temel fonksiyonlarını belirtir.
- 1.3: Ön büro personelinde bulunması gereken özellikleri sıralar.
- 1.4: Ön büronun organizasyon yapısında yer alan pozisyonları ve görevlerini açıklar.
- 1.5: Ön büronun diğer departmanlarla ilişkilerini açıklar.
- 1.6: Ön büro hizmet birimlerinin vardiyalarını ve vardiyaların içerik ve esaslarını açıklar.

**Bağlam:**

- 1.3: Kişisel özellikler, fiziksel özellikler

**Öğrenme Çıktısı 2: Mesleğiyle ilgili temel bilgileri açıklar.**

**Başarım Ölçütleri**

- 2.1: Turizmle ilgili temel kavramları açıklar.
- 2.2: Mesleğe ilişkin uluslararası terimlerin, simgelerin ve kısaltmaların anlamlarını açıklar.
- 2.3: Pansiyon türlerini, oda ve yatak tiplerini tanımlar.
- 2.4: Ön büro donanımlarını ve işlevlerini açıklar.
- 2.5: Ön büroda kullanılan formları ve kullanım amaçlarını açıklar.

**Öğrenme Çıktısı 3: Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri belirtir.**

**Başarım Ölçütleri**

- 3.1: Mesleki bilgilerini geliştirme yollarını belirtir.
- 3.2: Kişisel gelişimine katkı sağlayacak etkinlikleri belirtir.
- 3.3: Astlarının mesleki bilgi ve becerilerini geliştirme faaliyetlerini açıklar.

<b>Öğrenme Çıktısı 4: Ön büroda iş organizasyonunu açıklar.</b>		
<b>Başarım Ölçütleri</b>		
4.1: Kişisel bakımın esaslarını ve önemini açıklar.		
4.2: Astlarının iş hazırlıklarına dair denetimleri açıklar.		
4.3: Günlük iş programının hazırlanmasında dikkate alınacak temel unsurları açıklar.		
4.4: Astları ile üstleri arasındaki iletişim sürecini açıklar.		
4.5: Bölümüyle ilgili mentorluk uygulamalarını açıklar.		
4.6: İşe yeni başlayan personelin bölüme uyum sürecini açıklar		
4.7: Personel vardiye düzenleme, takip ve denetim işlemlerini açıklar.		
<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
(T1) Çoktan seçmeli 5 Seçenekli Test Sınavı: Adaylara bu birimle ilgili en az 30 soru yöneltilir. Soru başına 1-1.5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %80 başarı sağlaması beklenmektedir.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav uygulanmayacaktır.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 26/09/2012 – 2012/69 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

**EK /A2-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

#### 1. Ön büro Organizasyonu

- Ön Büronun Tanımı,
- Ön Büronun Görevleri
- Ön Büronun Bölümleri
- Departmanlar Arası İlişkiler
- Ön Büro Departmanının Organizasyon Şeması ve Personelin Görevleri
- Ön Büro Personelinin Genel Özellikleri

#### 2. Kişisel Bakım

#### 3. Ön büroda Vardiya İşlemleri

- Sabah ve Akşam Vardiyası
- Gece İşlemleri
- Gün Sonu İşlemleri
- Vardiya Devir İşlemleri

#### 4. Ön Büro Donanımları ve Formları

#### 5. Ön Büro Hizmetleri Otomasyonu

- Programlar ile ilgili temel kavramlar
- Program İşletim Yöntemleri, Kullanımı ve Teknikleri

#### 6. Genel Turizm

- Turizm Hareketleri
- Turizm İşletmeleri
- Turizm Kavramları

## 7. Turizm Hukuku

- Turizm hukuku ve mevzuatı ile ilgili temel kavramlar
- Türkiye’de Turizme İlişkin Yasal Düzenlemeler (Doğrudan ve dolaylı olarak turizmi ilgilendiren yasa, tüzük ve yönetmelikler)

## 8. Mesleki Gelişim

- Kişisel Gelişim
- Meslek Etiği
- İş Hayatında İletişim
- Sosyal Hayatta İletişim
- Araştırma Teknikleri
- Girişimcilik
- Koçluk ve Mentorlük

Bu yeterliliği almak üzere başvuran adayın aşağıdaki öğrenim ve deneyimlerden herhangi birini edinmesi tavsiye edilir.

- 1-Meslek liselerinin Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Ön Büro Dalı’ndan mezun olmak,
- 2-Üniversitelerin Turizm Bölümlerinden mezun olmak,
- 3-Yaygın Eğitim Kurumlarının Mesleki Eğitim Programlarından Ön Büro ile ilgili sertifika sahibi olmak ve sektörde en az 2 yıl Ön Büro Yöneticisi olarak çalışmış olmak

**EK /A2-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo**

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1: Ön büro biriminin alt birimlerini belirtir .	T1
2	1.2: Ön büro alt birimlerinin temel fonksiyonlarını belirtir.	T1
3	1.3: Ön büro personelinde bulunması gereken özellikleri sıralar .	T1
4	1.4: Ön büronun organizasyon yapısında yer alan pozisyonları ve görevlerini açıklar.	T1
5	1.5: Ön büronun diğer departmanlarla ilişkilerini açıklar.	T1
6	1.6: Ön büro hizmet birimlerinin vardiyalarını ve vardiyaların içerik ve esaslarını açıklar.	T1
7	2.1: Turizmle ilgili temel kavramları açıklar.	T1
8	2.2: Mesleğe ilişkin uluslararası terimlerin, simgelerin ve kısaltmaların anlamlarını açıklar.	T1
9	2.3: Pansiyon türlerini, oda ve yatak tiplerini tanımlar.	T1
10	2.4: Ön büro donanımlarını ve işlevlerini açıklar.	T1
11	2.5: Ön büroda kullanılan formları ve kullanım amaçlarını açıklar.	T1
12	3.1: Mesleki bilgilerini geliştirme yollarını belirtir.	T1
13	3.2: Kişisel gelişimine katkı sağlayacak etkinlikleri belirtir.	T1
14	3.3: Astlarının mesleki bilgi ve becerilerini geliştirme faaliyetlerini açıklar.	T1
15	4.1: Kişisel bakımın esaslarını ve önemini açıklar.	T1
16	4.2: Astlarının iş hazırlıklarına dair denetimleri açıklar.	T1
17	4.3: Günlük iş programının hazırlanmasında dikkate alınacak temel unsurları açıklar	T1
18	4.4: Astları ile üstleri arasındaki iletişim sürecini açıklar..	T1
19	4.5: Bölümüyle ilgili mentorluk uygulamalarını açıklar.	T1
20	4.6: İşe yeni başlayan personelin bölüme uyum sürecini açıklar.	T1
21	4.7: Personel vardiyeye düzenleme, takip ve denetim işlemlerini açıklar.	T1

**12UY0079-5/A3 ÖN BÜRO OPERASYONU YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Ön Büro Operasyonu
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0079-5/A3
3	<b>SEVİYE</b>	5
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/09/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0068-5		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Oda satış işlemlerini gerçekleştirir.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1: Konukları karşılarken nezaket ve görgü kurallarını uygular. 1.2: Oda taleplerinin uygunluğunu değerlendirir. 1.3: Oda satış işlemlerini uygular. 1.4: Konuk giriş işlemlerini uygular. 1.5: Konuklara otel içi ve dışı faaliyetler hakkında verilmesi gereken bilgileri aktarır. 1.6: Konuğu odaya uygun şekilde uğurlar.</p> <p><b><u>Bağlam:</u></b></p> <p>1.4: Giriş işlemleri: Konaklama belgesinin doldurulması, ön ödeme alınması</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Resepsiyon operasyonunu yürütür.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1: Rezervasyon çeşitlerine göre giriş öncesi hazırlıkları kontrol eder. 2.2: Blokaj işlemlerinin uygunluğunu denetler. 2.3: Giriş kayıt işlemlerinin takibini yapar. 2.4: Gelmeyen rezervasyonlarla ilgili işlemleri takip eder. 2.5: Oda değişiklik işlemlerini kontrol eder. 2.6: Çıkış tarihi değişikliği işlemlerini kontrol eder. 2.7: Teknik arıza bildirimlerinin çözüm sürecini takip eder. 2.8: Resmi raporları ve gece raporlama işlemlerini denetler. 2.9: Ön kasa işlemlerini denetler. 2.10: Konuk çıkış işlemlerini takip eder. 2.11: Konuk hesapları ile ilgili gerekli kontrolleri yapar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Rezervasyon işlemlerini yürütür.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p>		

- 3.1: Gelen rezervasyon taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.
- 3.2: Rezervasyon garanti ve teyit yöntemlerini uygular
- 3.3: Rezervasyon kabul ve kayıt işlemlerini uygular.
- 3.4: Rezervasyon değişiklik ve iptallerinde gerekli adımları uygular.
- 3.5: Konuk çeşitlerine ve özel isteklere göre ilgili departmanları bilgilendirir.

#### **Öğrenme Çıktısı 4: Rezervasyon operasyonunun yürütülmesini sağlar.**

##### **Başarım Ölçütleri:**

- 4.1: Farklı kaynaklardan gelen rezervasyon taleplerinin uygunluğunu değerlendirir
- 4.2: Rezervasyon kayıtlarının sözleşmelere uygunluğunu inceler.
- 4.3: Rezervasyon kayıtlarına göre rapor ve istatistikleri kontrol eder.
- 4.4: Otel doluluklarına ilişkin tahmin raporlarını analiz eder.
- 4.5: Otel dolulukları ile ilgili alınması gereken tedbirleri uygular.
- 4.6: Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonların takibine ilişkin işlemleri uygular.

##### **Bağlam4:**

- 4.1: Rezervasyon kaynakları: Acenta, Şirket, Kurum ve Kuruluşlar vb.

#### **Öğrenme Çıktısı 5: Ön büro operasyonu ile ilgili diğer faaliyetleri açıklar.**

##### **Başarım Ölçütleri:**

- 5.1: Santral operasyonuna ilişkin denetimleri açıklar.
- 5.2: Konuk karşılama operasyonu ile ilgili denetimleri açıklar.
- 5.3: İş akışına ilişkin diğer bölümlerle koordinasyonu açıklar.
- 5.4: Konuk istek ve şikayetlerinin alınmasında etkili iletişimin önemini belirtir.
- 5.5: Konuk şikayet ve sorunlarının takip ve çözümüne ilişkin izlenecek adımları belirtir.
- 5.6: Araç, gereç ve donanımların güvenli kullanımı ve bakımına ilişkin çalışmaları açıklar.

##### **Bağlam:**

- 5.1: 10UMS0068-5 Ön Büro Yöneticisi Meslek Standardının E.2 işleminde yer alan başarımlar ölçütleri.
- 5.2: 10UMS0068-5 Ön Büro Yöneticisi Meslek Standardının E.3 işleminde yer alan başarımlar ölçütleri.
- 5.3: 10UMS0068-5 Ön Büro Yöneticisi Meslek Standardının E.7 işleminde yer alan başarımlar ölçütleri.

#### **Öğrenme Çıktısı 6: Yönetmelik sorumlulukları ile ilgili faaliyetleri açıklar.**

##### **Başarım Ölçütleri:**

- 6.1: Konuk memnuniyetinin sağlanmasına yönelik çalışmaları açıklar.
- 6.2: Bölümü ile ilgili ihtiyaçların tespitine yönelik çalışmaları belirtir.
- 6.3: Bölüm içi ve bölümler arası koordinasyon çalışmalarını açıklar.
- 6.4: Kariyer planlama sürecini açıklar
- 6.5: Karar verme ve sorun çözme tekniklerini belirtir.
- 6.6: Performans değerlendirme yöntemlerini açıklar.
- 6.7: Motivasyon araçlarını sıralar.
- 6.8: Personel adaylarını değerlendirme kriterlerini açıklar.
- 6.9: Kurum kültürünün oluşturulmasının esaslarını açıklar.
- 6.10: Bölümüyle ilgili iş analizlerinin gerçekleştirilmesine ve işgücü planlamasına katkı sağlar.

**Öğrenme Çıktısı 7 : Ön büro ile ilgili periyodik işlemleri açıklar.****Başarım Ölçütleri:**

- 7.1: Bütçe raporlarının hazırlanmasına katkı sağlayacak istatistikî çalışmaları belirtir.
- 7.2: Oda satışları ve gelirlerin raporlanmasına ilişkin çalışmaları açıklar.
- 7.3: Ön büro faaliyetlerinin bölüme ayrılmış bütçe limiti dahilinde yürütülmesini sağlamaya yönelik çalışmaları açıklar.
- 7.4: Acenta performansları ile ilgili istatistikî çalışmaları açıklar.
- 7.5: Giriş ve geceleme formunun hazırlanmasına yönelik işlemleri belirtir.
- 7.6: Kara liste (black-list) kayıtlarına ilişkin işlemleri sıralar.
- 7.7: Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.
- 7.8: Malzeme teminine ilişkin işlemleri açıklar.
- 7.9: Vardiya sonunda yapılması gereken kontrolleri açıklar.
- 7.10: Dosyalama ve arşivleme tekniklerini belirtir.
- 7.11: Ön büroya ait ofis ve depolarla ilgili gerekli denetimleri belirtir.

**Bağlam:**

- 7.3: 10UMS0068-5 Ön Büro Yöneticisi Meslek Standardının F.1 işleminde yer alan başarıml ölçütleri.
- 7.8: 10UMS0068-5 Ön Büro Yöneticisi Meslek Standardının G.3 işleminde yer alan başarıml ölçütleri.
- 7.11: 10UMS0068-5 Ön Büro Yöneticisi Meslek Standardının F.3 işleminde yer alan başarıml ölçütleri.

**8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME****8 a) Teorik Sınav**

**(T1) Çoktan seçmeli 5 Seçenekli Test Sınavı:** Adaylara bu birimle ilgili tüm başarıml ölçütlerini kapsayacak şekilde en az 30 soru yöneltilir. Soru başına 1-1.5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az % 80 başarı sağlaması beklenmektedir.

**8 b) Performansa Dayalı Sınav**

**(P1) Uygulama sınavı:** Öğrenme Çıktısı 1 ve Öğrenme Çıktısı 3'e ait Başarım Ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulanması ve hazırlanan kontrol listesi aracılığıyla yapılır.

**(P2) Uygulama sınavı:** Öğrenme Çıktısı 2 ve Öğrenme Çıktısı 4'e ait Başarım Ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulanması ve hazırlanan kontrol listesi aracılığıyla yapılır.

Kontrol listesindeki her bir adım için belirtilen puanlar üzerinden değerlendirme yapılır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve %80 başarı sağlaması beklenmektedir.

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Yeterlilik Belgesine sahip olan adaylar, (P1) Uygulama Sınavından muaf olacaklardır.

**8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar**

9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 26/09/2012 – 2012/69 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

**EK A3-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

### 1. Ön Büro İşlemleri

### 2. Ön Büro Yönetimi ve Organizasyonu

### 3. Müşteri İlişkileri Yönetimi

- a. Müşteri İlişkileri İletişim Süreci
- b. İletişimi Engelleyen Faktörler
- c. Etkili İletişim Şekilleri
- d. Müşteri Çeşitleri ve Davranış Özellikleri
- e. Görgü Ve Protokol Kuralları

### 4. İnsan Kaynakları Yönetimi

- a. İş Analizi Ve Süreçleri
- b. İşe Alım Süreci
- c. Mülakat teknikleri
- d. Motivasyon ve Motivasyon Araçları
- e. Performans Değerleme Teknikleri
- f. Kariyer Yönetimi

### 5. Satış ve Pazarlama Yönetimi

- a. Etkili Satış Teknikleri
- b. Pazar Bölümlendirme
- c. Markalaşma ve Marka Yönetimi

### 6. Muhasebe

- a. Genel Muhasebe
- b. Önbüro Muhasebe İşlemleri
- c. Bütçeleme

Bu yeterliliği almak üzere başvuran adayın aşağıdaki öğrenim ve deneyimlerden herhangi birini edinmesi tavsiye edilir.

- 1-Meslek Liselerinin Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Ön Büro Dalı'ndan mezun olmak,
- 2-Üniversitelerin Turizm Bölümlerinden mezun olmak,
- 3-Yaygın Eğitim Kurumlarının Mesleki Eğitim Programlarından Ön Büro ile ilgili sertifika sahibi olmak ve sektörde en az 2 yıl Ön Büro Yöneticisi olarak çalışmış olmak

**EK A3-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1: Konukları karşılarken nezaket ve görgü kurallarını uygular.	P1
2	1.2: Oda taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.	P1
3	1.3: Oda satış işlemlerini uygular.	P1
4	1.4: Konuk giriş işlemlerini uygular.	P1
5	1.5: Konuklara otel içi ve dışı faaliyetler hakkında verilmesi gereken bilgileri aktarır.	P1
6	1.6: Konuğu odaya uygun şekilde uğurlar.	P1
7	2.1: Rezervasyon çeşitlerine göre giriş öncesi hazırlıkları kontrol eder.	P2
8	2.2: Blokaj işlemlerinin uygunluğunu denetler.	P2
9	2.3: Giriş kayıt işlemlerinin takibini yapar.	P2
10	2.4: Gelmeyen rezervasyonlarla ilgili işlemleri takip eder.	P2

11	2.5: Oda değişiklik işlemlerini kontrol eder..	P2
12	2.6: Çıkış tarihi değişikliği işlemlerini kontrol eder.	P2
13	2.7: Teknik arıza bildirimlerinin çözüm sürecini takip eder.	P2
14	2.8: Resmi raporları ve gece raporlama işlemlerini denetler.	P2
15	2.9: Ön kasa işlemlerini denetler.	P2
16	2.10: Konuk çıkış işlemlerini takip eder.	P2
17	2.11: Konuk hesapları ile ilgili gerekli kontrolleri yapar.	P2
18	3.1: Gelen rezervasyon taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.	P1
19	3.2: Rezervasyon garanti ve teyit yöntemlerini uygular	P1
20	3.3: Rezervasyon kabul ve kayıt işlemlerini uygular.	P1
21	3.4: Rezervasyon değişiklik ve iptallerinde gerekli adımları uygular.	P1
22	3.5: Konuk çeşitlerine ve özel isteklere göre ilgili departmanları bilgilendirir.	P1
23	4.1: Farklı kaynaklardan gelen rezervasyon taleplerinin uygunluğunu değerlendirir	P2
24	4.2: Rezervasyon kayıtlarının sözleşmelere uygunluğunu inceler.	P2
25	4.3: Rezervasyon kayıtlarına göre rapor ve istatistikleri kontrol eder..	P2
26	4.4: Otel doluluklarına ilişkin tahmin raporlarını analiz eder.	P2
27	4.5: Otel dolulukları ile ilgili alınması gereken tedbirleri uygular.	P2
28	4.6: Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonların takibine ilişkin işlemleri uygular.	P2
29	5.1: Santral operasyonuna ilişkin denetimleri açıklar	T1
30	5.2: Konuk karşılama operasyonu ile ilgili denetimleri açıklar	T1
31	5.3: İş akışına ilişkin diğer bölümlerle koordinasyonu açıklar.	T1
32	5.4: Konuk istek ve şikayetlerinin alınmasında etkili iletişimin önemini belirtir.	T1
33	5.5: Konuk şikayet ve sorunlarının takip ve çözümüne ilişkin izlenecek adımları belirtir.	T1
34	5.6: Araç, gereç ve donanımların güvenli kullanımı ve bakımına ilişkin çalışmaları açıklar	T1
35	6.1: Konuk memnuniyetinin sağlanmasına yönelik çalışmaları açıklar	T1
36	6.2: Bölümü ile ilgili ihtiyaçların tespitine yönelik çalışmaları belirtir.	T1
37	6.3: Bölüm içi ve bölümler arası koordinasyon çalışmalarını açıklar.	T1
38	6.4: Kariyer planlama sürecini açıklar.	T1
39	6.5: Karar verme ve sorun çözüme tekniklerini belirtir.	T1
40	6.6: Performans değerlendirme yöntemlerini açıklar	T1
41	6.7: Motivasyon araçlarını sıralar.	T1
42	6.8: Personel adaylarını değerlendirme kriterlerini açıklar.	T1
43	6.9: Kurum kültürünün oluşturulmasının esaslarını açıklar.	T1
44	6.10: Bölümüyle ilgili iş analizlerinin gerçekleştirilmesine ve işgücü planlamasına katkı sağlar	T1
45	7.1: Bütçe raporlarının hazırlanmasına katkı sağlayacak istatistiki çalışmaları belirtir.	T1
46	7.2: Oda satışları ve gelirlerin raporlanmasına ilişkin çalışmaları açıklar.	T1
47	7.3: Ön büro faaliyetlerinin bölüme ayrılmış bütçe limiti dahilinde yürütülmesini sağlamaya yönelik çalışmaları açıklar.	T1
48	7.4: Acenta performansları ile ilgili istatistiki çalışmaları açıklar.	T1
49	7.5: Giriş ve geceleme formunun hazırlanmasına yönelik işlemleri belirtir.	T1
50	7.6: Kara liste (black list) kayıtlarına ilişkin işlemleri sıralar.	T1
51	7.7: Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.	T1
52	7.8: Malzeme teminine ilişkin işlemleri açıklar.	T1
53	7.9: Vardiya sonunda yapılması gereken kontrolleri açıklar	T1



54	7.10: Dosyalama ve arşivleme tekniklerini belirtir.	T1
55	7.11: Ön büroya ait ofis ve depolarla ilgili gerekli denetimleri belirtir.	T1

**12UY0079-5/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Yabancı Dil Yeterlilik Birimi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0079-5/B1
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	26/09/2012
	<b>B)REVİZYON/TADİL NO</b>	Rev. No: 01 Tadil No: 01
	<b>C)REVİZYON/TADİL TARİHİ</b>	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	-
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde B1 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde B1 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde B1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde B1 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde B1 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p>Yukarıdaki öğrenme çıktılarında belirtilen; dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü anlatım ve yazılı anlatım becerilerine ilişkin düzeyler; 17 Ekim 2000 tarihinde dil yeterliliklerinin belirlenmesi için kullanılması kararlaştırılan Avrupa Dil Portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerindeki (A1-C2) arasındaki düzeylerdir.</p>
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	<p>Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir.</p> <p>Alternatif olarak B1 yeterlilik birimi ilgili yabancı dilde MYK tarafından yetkilendirilen veya belgeleri tanınan başka bir kuruluştan son iki yıl içinde alınmış belge ile de ispatlanabilir.</p>
9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	-
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 26/09/2012 – 2012/69 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**

**EK [B1]-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

**EK [B1]-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

**YETERLİLİK EKLERİ****EK 1: Yeterlilik Birimleri**

12UY00795/A1 Ön Büroda İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi  
12UY00795/A2 Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar  
12UY00795/A3 Ön Büro Operasyonu  
12UY00795/B1 Yabancı Dil

**EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar**

**ACENTA:** Kâr amacı ile turistlere, turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtasıyla pazarlayabilen ticarî kuruluşu,

**ADİSYON:** Konukların satış noktalarında yapmış oldukları harcamaları gösteren pusulayı,

**AVRUPA DİL PORTFOLYOSU:** Avrupa Konseyi tarafından Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Programı (The Common European Framework of Reference for Languages) kapsamında hazırlanan bireylerin dil becerilerinin, sertifikalarının, diplomalarının ve değişik dillerde edinilmiş deneyimlerinin bir kayıdır.

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

**ARAÇ:** Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

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

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

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

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

**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,

**FAZLA REZERVASYON (OVERBOOKING):** İşletmenin oda sayısından daha fazla rezervasyonun kabul edilmesini,

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

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

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

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

**GÜN SONU İŞLEMİ (NIGHT AUDIT):** Resepsiyonda günü kapatma ve kapatılan güne ait raporların alınması işlemini,

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

**HESAP KARTI (FOLIO):** Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

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

**INFO:** Konuklara tesis hakkında bilgi verilmesini,

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

**İSG:** İş sağlığı ve güvenliğini,

**KAPI GÖREVLİSİ (DOORMAN) (Seviye 2):** İşletmeye gelen konukları karşılamak ve yol göstermek, araçlarıyla ilgilenmek ve otel önündeki araç trafiğini düzenlemekle görevli kişiyi,

**KAPI MÜŞTERİSİ (WALK-IN):** Rezervasyonsuz konuğu,

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

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

**KAT HİZMETLERİ RAPORU (H/K 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,

**KBS (Kimlik Bildirim Sistemi):** Tesis tarafından müşteri bilgilerinin günlük olarak Emniyete/Jandarmaya gönderilmesini sağlayan sistemi,,

**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 ):** Otelde konaklamak amacıyla giriş yapan her konuğun yasal olarak doldurmak zorunda olduğu ve bir ölçüde otel ile konuk arasında hukuki sözleşme niteliği taşıyan belgeyi,

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

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

**MENTORLUK:** Yöneticilerine astlarına ve çalışanlara iş ve özel hayatlarında destek, rehberlik ve danışmanlık sağlamayı,

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

**MUTABAKAT:** Anlaşma, uzlaşmayı,

**NO SHOW:** Müşterinin rezervasyon yaptırdığı veya satın almış olduğu hizmetleri belirlenen süreden sonra iptal etmesi veya haber vermeksizin rezervasyon yaptırdığı veya satın almış olduğu hizmetlerden yararlanmamasından dolayı ödemesi gereken tutarı,

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

**ODA BLOKAJI:** Rezervasyonlu misafirin isteğine ve tercihinine uyan odaların misafir adına ayrılması işlemini

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

**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,

**ÖDEME BELGESİ (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,

**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 ayırması işlemini,

**SEYAHAT ÇEKİ (TRAVELLERS 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,

**ŞORTA DÜŞMEK:** İptallerin olabileceği düşünülerek kapasite üstü rezervasyon alınması sonucu, giriş gününde fazladan alınan rezervasyonların açıkta kalmasını,

**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 LIST):** Konuğun uyandırılmak istediği saat ve oda numarasının kayıt edildiği 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):** İşletme için çok önem arz eden konuğu,

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

ifade eder.

**EK 3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

**EK 4:** Değerlendirici Ölçütleri

Sınav Değerlendiriciler, aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmalıdırlar:

- İlgili alanda en az 2 yıl öğretim elemanı olarak çalışıyor olmak,
- Turizm meslek liselerinde öğretmen olarak en az 5 yıl görev yapmış/yapıyor olmak.
- Üniversitelerin turizm bölümlerinden lisans mezunu olmak ve turizm sektöründe en az 3 yıl ön büro yöneticisi olarak görev yapmış/yapıyor olmak,
- Üniversitelerin turizm bölümlerinden ön lisans mezunu olmak ve en az 4 yıl ön büro yöneticisi olarak görev yapmış/yapıyor olmak,
- Turizm meslek lisesi mezunu olup, en az 6 yıl ön büro yöneticisi olarak görev yapmış/yapıyor olmak ve en az 2 yıl alanında eğitcilik deneyimine sahip olmak,
- Turizm sektöründe en az 8 yıl ön büro yöneticisi olarak görev yapmış/yapıyor olmak ve en az 2 yıl alanında eğitcilik deneyimine sahip olmak.
- Yabancı dil yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi sırasında görev alacak değerlendiricilerin en az lisans mezunu olması ve Avrupa dil portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerine göre ilgili yabancı dilde aşağıdaki düzeylerde olduğunu belgelemesi gerekmektedir.

- a) A1 ve A2 seviyelerinin ölçme ve değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az B1 düzeyinde olması,
- b) B1-B2-C1 seviyelerinin ölçme ve değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C1 düzeyinde olması,
- c) C2 seviyesinin ölçme ve değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C2 düzeyinde olması.