

Belgelendirme Programının Adı	12UY0078-4 Rev 01 Ön Büro Görevlisi
Belgelendirme Programının Amacı	Yeterliliğin amacı, Konaklama sektöründe Ön Büro Görevlisi 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.
Yeterliliğe Kaynak Teşkil Eden Meslek Standardı	10UMS0067-4 Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı
Belgelendirme Kapsamı	Zorunlu Birimler 12UY0078-4/A1 Ön Büroda İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi 12UY0078-4/A2 Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar 12UY0078-4/A3 Ön Büro Faaliyetleri
Başvuru İçin Ön Şartlar	-----
Başvuru Sırasında İstenilen Belgeler	- Kimlik fotokopisi (nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport veya yasal olarak geçerli başka bir kimlik belgesi) - Sınav ücretinin yatırıldığına dair banka dekontu (veya fotokopisi)
Sınav Türü	12UY0078-4 A1 Ön Büroda İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi Teorik Sınav 5 Seçenekli Çoktan Seçmeli Test Sınavı: Adaylara bu birimle ilgili en az 12 soru yöneltilir. Soru başına 1-1.5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %70 başarı sağlaması beklenmektedir. Performans Sınavı Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav uygulanmayacaktır. 12UY0078-4/A2 Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar Teorik Sınav Çoktan seçmeli 5 Seçenekli Test Sınavı: Adaylara bu birimle ilgili en az 25 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %70 başarı sağlaması beklenmektedir. Performans Sınavı Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav uygulanmayacaktır. 12UY0078-4/A3 Ön Büro Faaliyetleri Teorik Sınav Çoktan seçmeli 5 Seçenekli Test Sınavı: Adaylara bu birimle ilgili başarı ölçütlerini kapsayacak şekilde en az 30 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %70 başarı sağlaması beklenmektedir. Performans Sınavı Uygulama sınavı, ön büroda yürütülen faaliyetlerle ilgili öğrenme çıktılarının başarı ölçütlerini içerecek şekilde 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.

Belge Geçerlilik Süresi	Belgenin geçerlilik süresi beş (5) yıldır.
Gözetim Sıklığı	----
Sınav Ücreti	Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından onaylanmış ücret tarifemize www.kalitesert.com adresinde yayınlanmaktadır.
Belge Yenilemede Uygulanacak Ölçme Değerlendirme Yöntemi	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.
İtiraz ve Şikayetler	İtiraz ve şikayetler hakkında detaylı bilgiye www.kalitesert.com adresinde yer alan İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürümüzden ulaşılabilir.
Genel ve Özel Şartlar/Notlar	-Sınav ücretinin tamamı sınav öncesi ödenmiş olmalıdır. -Sınavda başarısız olan adayın, başarısız olduğu birimlerin ve bölümlerin sınavına 1 yıl içerisinde, bir sefere mahsus, ücretsiz girme hakkı bulunmaktadır. Tekrar sınavında da başarısız olan adayların birim bazında başvurularında, sınav ücretleri, sınav türüne göre ayrı ayrı tarifede belirtilmiştir.