

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Belgelendirme Programı

Dayanak: Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği (12UY0078-4) ve Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı (10UMS0067-4) kaynak alınarak, Ön büro görevlisinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme, ölçme-değerlendirme ve belgelendirilme amacıyla hazırlanmıştır.

Yeterliliğin Yapısı: Yeterlilik aşağıdaki zorunlu birimlerden meydana gelmektedir:

- 12UY0078-4/A1: İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi
- 12UY0078-4/A2: Ön Büro Organizasyon Yapısı ve Temel Mesleki Kavramlar
- 12UY0078-4/A3: Ön Büro Faaliyetleri

Yeterlilik Sınavına Giriş Şartı: Belgelendirme sınavına giriş için herhangi bir ön şart bulunmamaktadır. Ancak adayların yeterlilik birimlerinde yer alan

EK 12UY0078-4/A1-1, EK 12UY0078-4/A2-1, EK 12UY0078-4/A3-1 de Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitim

içeriklerini dikkate almaları ve tavsiye edilen öğrenim ve deneyimleri edinmeleri önerilir.

Ölçme ve Değerlendirme Yöntemi:

Başvuruda bulunan adaylara, Ön Büro Görevlisi Yeterlilik Belgesi verilebilmesi için adayların, zorunlu yeterlilik birimleri A1, A2 ve A3 birimlerinden yapılacak teorik ve performans sınavlarının tümünden başarılı olmaları gerekmekte olup, ayrıca seçmeli birim B1-Yabancı Dil Yeterlilik Birimlerinden en az bir yabancı dilde başarılı olmak zorundadır. Adaya A1 ve A2 birimlerinde

tanımlanan tüm başarımlar ölçütlerini içerecek şekilde hazırlanan teorik sınav, A3 yeterlilik birimi için ise hem teorik hem de performans sınavı olmak üzere 2 aşamalı sınav uygulanır.

Teorik sınav (T1), ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütlerini içeren, 5 seçenekli çoktan seçmeli test şeklinde uygulanır. Adayın başarısı, her birim için ayrı ayrı olmak üzere, ilgili birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Tüm sorular eşit puana sahiptir ve sınavların değerlendirmesinde, yalnızca doğru cevap sayısı dikkate alınacak olup, boş ve yanlış cevaplar değerlendirmeye alınmayacaktır.

Performans sınavı (P1), A3 Biriminde yer alan aşağıdaki 4 konu başlığından oluşur:

Öğrenme Çıktısı 1: Resepsiyona gelen rezervasyon talepleri

Öğrenme Çıktısı 2: Oda satışı ve giriş işlemleri

Öğrenme Çıktısı 3: Ön büro hizmetleri

Öğrenme Çıktısı 5: Konuk çıkış işlemleri

Performans sınavı, yukarıdaki öğrenme çıktıları altındaki başarımlar ölçütlerini içerecek şekilde hazırlanan senaryoların uygulanması ile yapılır. Senaryoların uygulanması esnasında, adayın uygulamaları, ilgili Ulusal Meslek Standardı'ndaki başarımlar ölçütlerinin işlem basamaklarından oluşan Performans Sınavı Kontrol Formu'na göre değerlendirilir.

Sınav sonunda adayın başarımlar ölçütlerinden aldığı puanlar toplanarak başarı durumu belirlenir.

Sınav esnasında adayın ön büro otomasyon programlarını kullanma becerisi de ölçülmektedir.

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

Her birimin ölçme ve değerlendirme yöntemi, başarımlar ölçütlerinden gelecek soru adetleri, sınavların süresi ve başarı şartları, ilgili birimin ölçme değerlendirme maddesinde belirtildiği şekilde yapılır. Yeterlilik birimleri ve sınavlarına ilişkin özet bilgiler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

A1

A2

A3

Teorik Sınav (T1)

Teorik Sınav (T1)

Teorik Sınav(T1)

Performans Sınavı (P1)

Sınav Şekli

5 Seçenekli Test Sınavı

5 Seçenekli Test Sınavı

5 Seçenekli Test Sınavı

Senaryo Uygulama

Başarı Notu

(100 üzerinden)

70

70

70

80

Soru Sayısı

12

25

30

-

Sınav Süresi

15 dak.

30 dak.

30 dak.

2 saat

B1-Yabancı Dil Yeterlilik Birimi'nin ölçme ve değerlendirmesi Merkezimiz tarafından yapılmamaktadır. Aday, yabancı dil yeterliliğini, ilgili yeterlilik biriminde belirtilen ölçme değerlendirme yöntemiyle, MYK tarafından yetkilendirilen veya belgeleri tanınan başka bir kuruluştan son iki yıl içerisinde alınmış belge ile ispatlamak durumundadır.

Sınav sonuçlarının geçerlilik süresi sınav tarihinden itibaren 1 yıldır. Herhangi bir birimden başarısız olan aday bu süre içerisinde başarısız olduğu birimlerin sınavına, 1 kez ücretsiz olmak üzere tekrar girme hakkına sahiptir.

Belge Geçerlilik Süresi: Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır.

Belge Yenileme: Beş yıllık belge geçerlilik süresinin sonunda, belge yenileme talebinde bulunan belge sahibi aşağıdaki yöntemlerden biri ile değerlendirmeye tabi tutulur;

1. Beş (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,
2. Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.

Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.