



ULUSAL YETERLİLİK

12UY00..-4

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ

SEVİYE 4

REVİZYON NO: 00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2012

ÖNSÖZ

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) 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 Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun .../.../2012 tarih ve sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

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.

12UY00..-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ
ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Ön Büro Görevlisi
2	REFERANS KODU	12UY00...-4
3	SEVİYE	4
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 4224
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	-
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
8	AMAÇ	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.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0067-4		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
A1- İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi A2- Ön Büro Organizasyon Yapısı ve Temel Mesleki Kavramlar A3- Ön Büro Faaliyetleri		
11-b) Seçmeli Birimler		
B1- Yabancı Dil		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından ve yabancı dile ilişkin en az bir seçmeli birimden başarılı olması gerekmektedir		

12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	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 çıktıları ve başarımlar 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), ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütlerini içerecek şekilde hazırlanan kontrol listesi ve örnek olay yöntemi ile yapılır. Uygulama gerçek bir ön büro ortamında veya gerçek ön büro koşullarının oluşturulduğu bir ortamda gerçekleştirilir. 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. B1 yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi, ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemiyle gerçekleştirilir. B1 yeterlilik birimi MYK tarafından tanınan/yetkilendirilen başka bir kuruluştan son iki yıl içinde alınmış olan yeterlilik birimi başarı belgesi ile ispatlanabilir. B1 yeterlilik birimine ilişkin başarı belgesini ibraz eden adaylara tüm zorunlu birimlerden başarılı olmaları kaydıyla mesleki yeterlilik belgesi düzenlenecektir. Yabancı dil yeterlilik biriminden başarılı olan adayların belge kapsamında ilgili yabancı dile ilişkin yeterlilik birimi belirtilecektir.
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Yeterlilik belgesi, verildiği tarihten itibaren 5 yıl süreyle geçerlidir.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	Belgenin geçerlilik süresi içerisinde en az bir (1) kez mesleki yetkinlik başarımlar raporu istenecektir.
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	Belgenin geçerlilik süresi sona erdiğinde, belge sahibine güncel bilgileri içeren bir belge yenileme sınavı uygulanır.
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	

EKLER**EK 1
Yeterlilik Birimleri****a) Zorunlu Birimler**

A1- Ön Büroda İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi

A2- Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar

A3- Ön Büro Faaliyetleri

b) Seçmeli Birimler

B1- Yabancı Dil

EK 2**Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar**

ACENTA: 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,

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

COMPLEMENTARY (COMP): Bedelsiz konaklayan konuğu,

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,

HESAP KARTI (FOLIO): Konukların harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelini,

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

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

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

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

INFO: Bilgiyi,

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

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

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

KBS: Kişi bildirim sistemini,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

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

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

MUTABAKAT: Anlaşmayı, uzlaşmayı,

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

ODA BLOKAJİ: Odaların satışa kapatılmasını,

ODA DAĞILIM LİSTESİ (ROOMING LIST): Gelecek gruptaki kişilere ait bilgilerin bulunduğu listeyi,

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

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

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

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

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

POS CİHAZI: Kredi kartı üreten her bankanın müşterilerine kolaylık olması amacıyla üye işyerleri aracılığıyla yaygın olarak kullanılan kredi kartları ve banka kartlarının işlem yapabilmesi için kullanılan cihazı,

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

REZERVASYON: Konuğun işletmeye gelmeden kendisi için oda ayırtması işlemini,

SEYAHAT ÇEKİ (TRAVELLERS CHECK): Bankalar ve uluslararası seyahat acentaları 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 konaklama ünitesinden terminale mahalli taşıma araçları ile taşınmasını,

UYANDIRMA LİSTESİ (WAKE UP LIST): Konuğun uyandırılmak istediği saat ve oda numarasının kayıt edildiği çizelgeyi,

VARDİYA (SHIFT): Çalışma aralığını,

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

VIP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişiyi

ifade eder.

EK3

Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

[REFERANS KODU] [BİRİM ADI] YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Ön Büroda İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Yönetim Sistemi
2	REFERANS KODU	
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	
	C)REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0067-4		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1: İş Sağlığı ve Güvenliği önlemlerini açıklar</u> Başarım Ölçütleri 1.1: Meslek hastalıklarını ve korunma yöntemlerini açıklar. 1.2: İş kazalarına yönelik korunma yöntemlerini açıklar. 1.3: İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili uyarı işaret ve levhalarının anlamlarını açıklar. 1.4: Çalışma alanında ortaya çıkabilecek tehlikeli durumları sıralar. 1.5: Olağandışı durumlarda müdahale yöntemlerini açıklar. 1.6: Müdahalesi mümkün olmayan durumlarda yapılacak uygulamaları açıklar. Bağlam 1 1.5: Olağandışı durumlar: Konuğun hastalanması, zehirlenmesi, alerjik rahatsızlıklar, boğulmalar, kırık ve çıkıklar, elektrik çarpması, yanıklar, intihar, şüpheli kişiler ve paketler, ölümler, hırsızlık, kavga, yangın 1.6: Müdahalesi Mümkün Olmayan Durumlar: Sel, Deprem, Kasırga vb. doğal afetler <u>Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma yöntemlerini açıklar</u> Başarım Ölçütleri 2.1: İşletme kaynaklarını verimli kullanma ve israfı önleme yöntemlerini açıklar. 2.2: Atıkların geri dönüşümüne ilişkin yapılması gerekenleri belirtir. <u>Öğrenme Çıktısı 3: Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini açıklar.</u> Başarım Ölçütleri 3.1: Kalite standartlarına uygun çalışma yöntemlerini açıklar. 3.2: Kalite yönetim sisteminin yürütülmesine yönelik faaliyetleri açıklar. 3.3: Geri bildirim sisteminin işleyişini açıklar. 3.4: Kalite Yönetim Sisteminin işletmeye sağladığı faydaları sıralar.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1)5 Seçenekli Çoktan Seçmeli Test: Adaylara bu birimle ilgili 15 soru yöneltilir. Soru başına 1.5-2 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %70 başarı sağlaması beklenmektedir.		

8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav uygulanmayacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

EK [...]-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. Uyarı ikazları ve işaretler
 - 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. Atıkların (ambalaj, pil vb.) Ayrıştırılması ve Toplanması
5. Toplam Kalite Yönetimi Temel İlkeleri
6. Kalite Yönetim Sistemi Süreci, Temel Kavramları ve Tanımları

Bu yeterliliği almak üzere başvuran adayın aşağıdaki öğrenim ve deneyimleri 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 Görevlisi olarak çalışmış olmak

[REFERANS KODU] [BİRİM ADI] YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar
2	REFERANS KODU	
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	
	C)REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0067-4		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1: Ön büronun organizasyon yapısını ve çalışma esaslarını açıklar</u> Başarım Ölçütleri 1.1: Ön büronun hizmet birimlerini ve birimlerin fonksiyonlarını belirtir. 1.2: Ön büro personelinin genel özelliklerini sıralar. 1.3: Ön büro organizasyon yapısında yer alan pozisyonları ve görevlerini belirtir. 1.4: Ön büronun diğer departmanlarla ilişkilerini açıklar. 1.5: Ön büro hizmet birimlerinin vardiyalarını ve vardiyaların içerik ve esaslarını belirtir.		
<u>Öğrenme Çıktısı 2: Mesleğiyle ilgili temel bilgileri açıklar.</u> 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.		
<u>Öğrenme Çıktısı 3: Mesleki gelişimine ilişkin faaliyetleri belirtir.</u> Başarım Ölçütleri 3.1: Mesleki bilgilerini geliştirme yollarını belirtir. 3.2: Kişisel gelişimine katkı sağlayacak etkinlikleri belirtir. 3.3: Bilgi ve deneyimlerini iş arkadaşlarıyla paylaşmanın önemini açıklar.		
<u>Öğrenme Çıktısı 4: İş öncesi hazırlık işlemlerini açıklar.</u> Başarım Ölçütleri 4.1: Kişisel bakımın esaslarını açıklar. 4.2: Vardiyasıyla ilgili görev talimatlarını ve alma yollarını belirtir. 4.3: Ön kasa devir tesliminde izlenen adımları belirtir. 4.4: Araç ve gereçlerle ilgili hazırlıkları belirtir.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) Çoktan seçmeli 5 Seçenekli Test Sınavı: Adaylara bu birimle ilgili 20 soru yöneltilir. Soru başına 1.5-2		

dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %70 başarı sağlaması beklenmektedir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu birimle ilgili performansa dayalı sınav uygulanmayacaktır.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

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

1. Önbüro 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. Genel Turizm

- Turizm Hareketleri
- Turizm İşletmeleri
- Turizm Kavramları

6. Mesleki Gelişim

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

Bu yeterliliği almak üzere başvuran adayın aşağıdaki öğrenim ve deneyimleri 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 Görevlisi olarak çalışmış olmak

[REFERANS KODU] [BİRİM ADI] YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Ön Büro Faaliyetleri
2	REFERANS KODU	
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	
	C)REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	

Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0067-4

7	ÖĞRENME ÇIKTILARI
---	--------------------------

Öğrenme Çıktısı 1: Resepsiyona gelen rezervasyon talepleri ile ilgili işlemleri gerçekleştirir.**Başarım Ölçütleri**

- 1.1: Rezervasyonla ilgili form ve donanımları kullanır.
- 1.2: Rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları kullanır.
- 1.3: Geliş şekillerine ve çeşitlerine göre rezervasyonları alır.
- 1.4: Rezervasyon taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.
- 1.5: Rezervasyon kayıt işlemini gerçekleştirir.
- 1.6: Rezervasyon garanti yöntemlerini uygular.
- 1.7: Rezervasyon teyit yöntemlerini uygular.
- 1.8: Rezervasyon değişiklik taleplerinde izlenecek adımları takip eder.
- 1.9: Rezervasyon iptallerinde izlenecek adımları takip eder.

Öğrenme Çıktısı 2: Oda satışı ve giriş işlemlerini yürütür.**Başarım Ölçütleri**

- 2.1: Konukları karşılarken nezaket ve görgü kurallarını uygular.
- 2.2: Konuğun rezervasyon durumunun kontrolüne yönelik işlemleri uygular.
- 2.3: Rezervasyon çeşidine göre giriş kayıtlarına ilişkin işlem basamaklarını uygular.
- 2.4: Rezervasyonlu konuklara oda verilememesi durumunda gerekli uygulamaları yapar.
- 2.5: Rezervasyonsuz konukların oda taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.
- 2.6: Oda satış tekniklerini uygular.
- 2.7: Konaklama belgesini standartta belirtilen adımlara göre düzenler.
- 2.8: Ön ödeme ile ilgili işlemleri uygular.
- 2.9: Konuğu odasına uğurlamadan önce işletme ile ilgili gerekli bilgileri aktarır.
- 2.10: Konuğu odaya uygun şekilde uğurlar.
- 2.11: Konuk bilgilerinin sisteme giriş kaydı ile ilgili işlemleri uygular.
- 2.12: Grup giriş işlemlerinde gerekli adımları izler.

Bağlam:

- 2.3: Rezervasyon Çeşitleri: Grup, Münferit, VIP
- 2.5: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı F2 bölümünde belirtilmiştir.
- 2.7: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı F3 bölümünde belirtilmiştir.
- 2.8: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı F4 bölümünde belirtilmiştir.
- 2.11: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı F6 bölümünde belirtilmiştir.
- 2.12: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı F7 bölümünde belirtilmiştir.

Öğrenme Çıktısı 3: Ön büro hizmetlerini yürütür.**Başarım Ölçütleri**

- 3.1: Konuklarla ilişkilerinde etkili iletişim tekniklerini kullanır.
- 3.2: Konuk tiplerinin özelliklerine göre gerekli davranışları sergiler.
- 3.3: Özel durumu olan konukların gereksinimlerine uygun hizmet sunar
- 3.4: Konuk şikayet ve sorunlarının takibi ve çözümüne ilişkin adımları izler.
- 3.5: Konuk mesajlarının alınması ve iletilmesinde gerekli adımları takip eder.
- 3.6: Oda değişikliği taleplerinde gerekli adımları izler.
- 3.7: Konukların çıkış tarihi ve saati değişikliği taleplerinde izlenecek adımları uygular.
- 3.8: Bildirilen teknik arızaların çözüm sürecini takip eder.
- 3.9: Uyandırma taleplerinin karşılanmasında gerekli adımları izler.
- 3.10: Döviz ve seyahat çeki bozma işlemlerini standartta belirtildiği şekilde yapar.
- 3.11: Kredi kartı işlemlerinde gerekli adımları takip eder.
- 3.12: Emanet kasaların satış ve takibine ilişkin işlemleri yürütür.
- 3.13: Ön bürodaki iletişim ve bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanır.

Bağlam:

- 3.5: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı G3 ve G4 bölümlerinde belirtilmiştir.
- 3.6: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı E7 bölümünde belirtilmiştir.
- 3.8: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı G5 bölümünde belirtilmiştir.
- 3.9: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı G6 ve G7 bölümlerinde belirtilmiştir.
- 3.10: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı G1 bölümünde belirtilmiştir.
- 3.11: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı H4 bölümünde belirtilmiştir.

Öğrenme Çıktısı 4: Ön büroda yürütülen günlük oda işlemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 4.1: Kat hizmetleri raporunun denetimine dair işlemleri açıklar.
- 4.2: Günlük giriş yapacak rezervasyonların takip yollarını belirtir.
- 4.3: Günlük rezervasyonlarla ilgili incelenmesi gereken hususları belirtir.
- 4.4: İşletme doluluğunun takibinde kullanılan raporları açıklar.
- 4.5: Oda blokajında dikkate alınacak hususları açıklar.
- 4.6: Rezervasyon çeşidine göre giriş öncesi hazırlıkları açıklar.
- 4.7: Önemli konuk odaları ile ilgili yapılması gereken kontrolleri açıklar.
- 4.8: Ön büroda kullanılan rapor ve listeleri hazırlama yöntemlerini belirtir.
- 4.9: Dosyalama ve arşivleme tekniklerini sıralar.
- 4.10: Anahtarların muhafaza ve kontrolüne yönelik işlemleri belirtir.
- 4.11: Konukların hesap limitlerinin takip yollarını açıklar.
- 4.12: Hesap limitini aşmış konuklarla ilgili işlemleri açıklar.

Bağlam

- 4.1: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı E1 bölümünde belirtilmiştir.
- 4.5: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı E3 bölümünde belirtilmiştir.
- 4.6: Rezervasyon çeşitleri: Münferit, Grup, VIP

Öğrenme Çıktısı 5: Konukların çıkış işlemlerini yürütür.**Başarım Ölçütleri**

- 5.1: Konuk çıkışlarının takibine ilişkin işlemleri yürütür.
- 5.2: Konuk hesabının hazırlanmasına yönelik işlemleri uygular.
- 5.3: Konuğun ön ödemesi ile ilgili kontrolleri yapar
- 5.4: Hesapların tahsilinde çeşitli ödeme araçlarını kullanır.
- 5.5: Ödeme araçlarını kabul ederken uygunluğunu kontrol eder.
- 5.6: Tahsilat işlemlerinde gerekli form ve evrakları kullanır.
- 5.7: Faturayı esaslarına uygun şekilde düzenler.
- 5.8: Konukları uğurlarken uygun davranışları sergiler.
- 5.9: Hesap çeşitlerine göre yapılması gereken çıkış kayıt işlemlerini uygular.
- 5.10: Grup çıkış işlemlerinde gerekli adımları takip eder.

Bağlam

- 5.7: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı H5 bölümünde belirtilmiştir
- 5.10:Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı H7 bölümünde belirtilmiştir

Öğrenme Çıktısı 6: Ön büroda gece işlemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri**

- 6.1: Gün içerisindeki giriş ve çıkışlarla ilgili kontrolleri açıklar.
- 6.2: Gelmeyen rezervasyonlu konuklarla ilgili işlemleri belirtir.
- 6.3: Döviz kurlarının sisteme girişi ve kontrolüne yönelik işlemleri belirtir.
- 6.4: Departman raporlarıyla ilgili gerekli kontrolleri açıklar.
- 6.5: Gün içerisinde yapılan hataların düzeltilmesine yönelik işlemleri açıklar.
- 6.6: Yasal olarak tutulması zorunlu liste ve evrakların hazırlığında dikkat edilecek hususları açıklar.
- 6.7: Ön kasanın muhasebeye devri için gerekli hazırlıkları sıralar.
- 6.8: Gece vardiyasında konuklarla ilgili takip işlemlerini açıklar.
- 6.9: Otomasyon programında günün kapatılmasına yönelik işlemleri açıklar.
- 6.10: Departmanlara göndermek üzere hazırlanması gereken raporları sıralar.
- 6.11: Uyandırmaların takibine ilişkin adımları sıralar.
- 6.12: Erken kahvaltı taleplerini karşılama yollarını belirtir.
- 6.13: Erken giriş yapacak odalarla ilgili hazırlıkları belirtir.

Öğrenme Çıktısı 7: Gün sonu işlemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri**

- 7.1: Gün içerisinde giriş-çıkış yapmış odalarla ilgili kontrolleri belirtir.
- 7.2: Ön kasanın devrine ilişkin işlemleri sıralar.
- 7.3: Malzeme ihtiyaçlarının tespiti ve talebine ilişkin işlemleri belirtir.
- 7.4: Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.
- 7.5: Konuk tarafından verilen hediyelerin kabulünde izlenecek adımları belirtir.
- 7.6: Araç ve gereçlerin tesliminde dikkat edilecek hususları belirtir.
- 7.7: Vardiya arası bilgi akışını sağlama yöntemlerini belirtir

Bağlam

- 7.2:Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı I1 bölümünde belirtilmiştir
- 7.3:Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı I5 bölümünde belirtilmiştir

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a)	Teorik Sınav	
(T1) Çoktan seçmeli 5 Seçenekli Test Sınavı: Adaylara bu birimle ilgili tüm başarımlar ölçütlerini kapsayacak şekilde 50 soru yöneltilir. Soru başına 1.5-2 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %70 başarı sağlaması beklenmektedir.		
8 b)	Performansa Dayalı Sınav	
(P1) Ön büro faaliyetlerinin yürütülmesi ile ilgili bir uygulama sınavı: Uygulama sınavı, ön büroda yürütülen faaliyetlerle ilgili öğrenme çıktılarının başarımlar ölçütlerini içerecek şekilde hazırlanan kontrol listesi yöntemi ile yapılır. Kontrol listesindeki her bir adım için belirtilen tam puanlar üzerinden değerlendirme yapılır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekir.		
8 c)	Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar	
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

EKLER

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

1. Ön Büroda Rezervasyon

- a. Rezervasyon Alma
- b. Rezervasyon Kayıt İşlemleri
- c. Rezervasyon Durum Analizleri

2. Konuk Giriş Çıkış İşlemleri

- a. Giriş İşlemleri,
- b. Oda Satış Teknikleri,
- c. Konuk Kayıt İşlemleri,
- d. Konuk Çıkış İşlemleri

3. Ön Büro Hizmetleri

- a. Konuk Karşılama
- b. Konuk Bagaj Hizmetleri
- c. Telefon Hizmetleri

4. Konuk İlişkileri

- a. Etkili İletişim Teknikleri
- b. Olağan Dışı Durumlar ve Olaylar
- c. Görgü ve Protokol Kuralları
- d. Konuk Tipleri ve Davranışları

5. Dosyalama ve Arşivleme

- a. Belge Akışı
- b. Dosyalama Sistemi
- c. Arşivleme Sistemi

6. Muhasebe

- a. Genel Muhasebe
- b. Ön Büroda Muhasebe İşlemleri

7. Bilgisayar

- a. Bilgisayarda Otomasyon Programları
- b. Bilgisayarda Doküman Hazırlığı
- c. Bilgisayar Ofis Programları

8. Ön Büro Donanımları ve Formlar**9. Ön Büroda Vardiya İşlemleri**

- a. Sabah ve Akşam Vardiyası
- b. Gece İşlemleri
- c. Gün Sonu İşlemleri
- d. Vardiya Devir İşlemleri

Bu yeterliliği almak üzere başvuran adayın aşağıdaki öğrenim ve deneyimleri 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 Görevlisi olarak çalışmış olmak

[REFERANS KODU] YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Yabancı Dil
2	REFERANS KODU	
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	
5	A)YAYIN TARİHİ	
	B)REVİZYON NO	
	C)REVİZYON TARİHİ	
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
-		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.		
Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.		
Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.		
Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.		
Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	

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

-