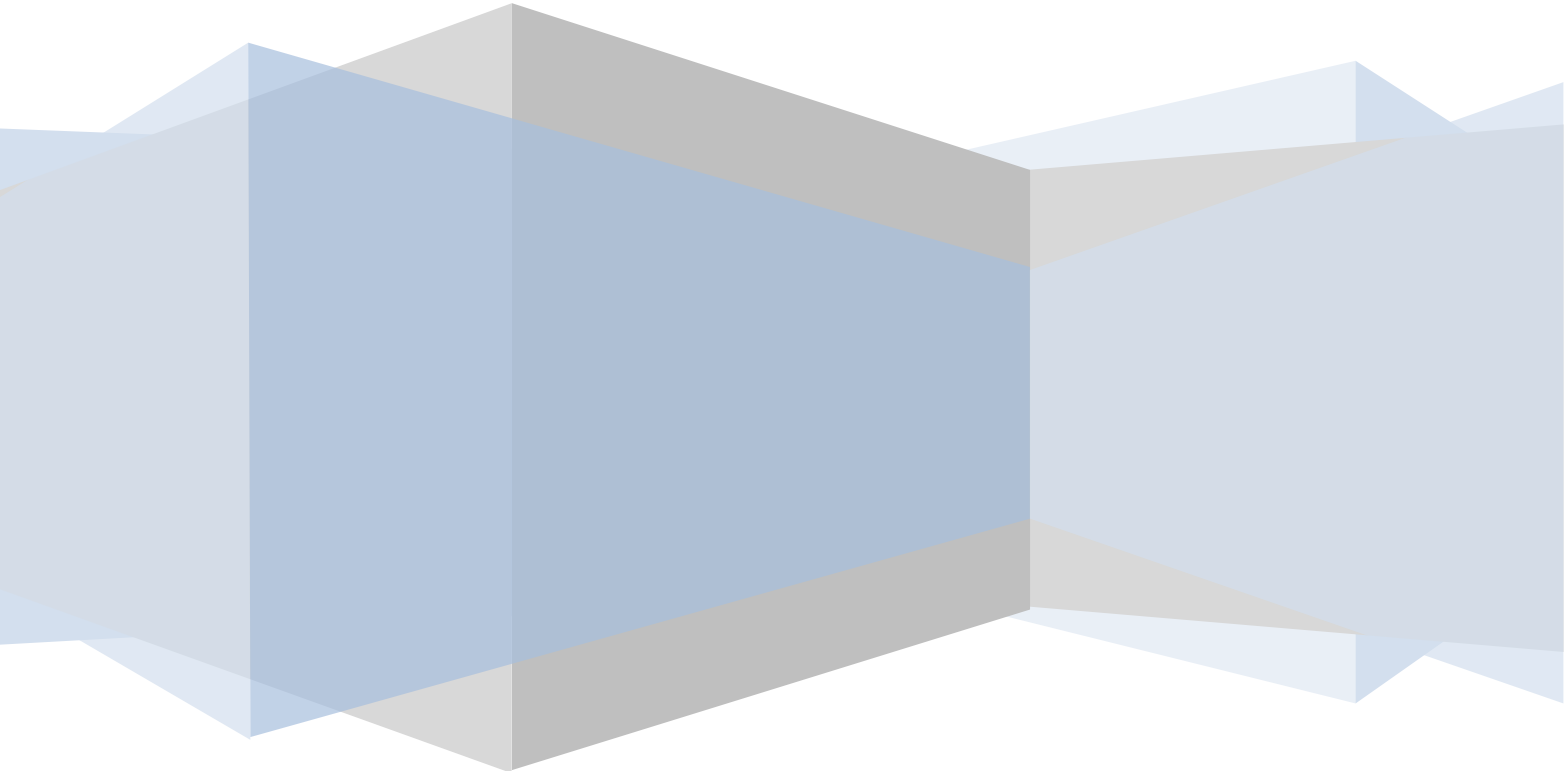


Ulusal Meslek Standartları

Otel Ön Büro Görevlisi

Seviye 4



İçindekiler

1. TEKNİK BİLGİLER	2
2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ.....	3
2.1 Mesleğin Tanımı	3
2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıfı (ISCO)	3
2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler.....	3
2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	3
3. MESLEK PROFİLİ.....	4
3.1 Görev Alanları; Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman.....	4
Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür	4
Görev Alanı B: Kalite yönetim prensiplerini uygular	5
Görev Alanı C: İş Organizasyonu yapar.....	7
Görev Alanı D: Günlük oda işlemlerini yürütür	9
Görev Alanı E: Oda satış ve giriş işlemlerini yapar.....	11
Görev Alanı F: Ön büro hizmetlerini yürütür	13
Görev Alanı G: Konuk çıkış işlemlerini yürütür	15
Görev Alanı H: Vardiya sonu işlemlerini yapar	17
3.2 Tutum ve Davranışlar	18
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME.....	18
5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER, EĞİLİMLER, GÖRÜŞ VE ÖNERİLER.....	18
6. EKLER	19
EK A: TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR	19
EK B: KATKI KOYANLAR.....	20

1. TEKNİK BİLGİLER

Meslek	<i>Otel Ön Büro Görevlisi</i>
Mesleğin Avrupa Yeterlilik Çerçevesindeki Seviyesi	<i>Seviye 4¹</i>
Standardın durumu	<i>Uyarlanmış</i>
Standardın alındığı kurum ve referans numarası	<i>T.C. Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Referans Kodu: 10UMS0067-4</i>
Revizyon tarihi	<i>Temmuz 2017</i>
Standardı doğrulayan	<i>Doğrulama bekliyor</i>
Standardı onaylayan kurum	<i>Onay bekliyor</i>
Onay tarihi	<i>Onay bekliyor</i>
Versiyon numarası	<i>1</i>
İlgili yasalar	<ul style="list-style-type: none">• <i>Mesleki-Teknik Öğretim Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i>• <i>Talim ve Terbiye Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i>• <i>Çıraklık ve Meslek Eğitimi Yasası</i>
Bir sonraki revizyon tarihi	<i>Temmuz 2022</i>

¹Mesleğin yeterlilik seviyesi, EQF (Avrupa Yeterlilik Çerçevesi) sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ

2.1 Mesleğin Tanımı

Otel Ön Büro Görevlisi (Seviye 4), özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde günlük oda işlemlerini ve giriş-çıkış işlemlerini yapma, rezervasyon ve santral hizmetlerini yerine getirme, kasa ve gece raporlama işlemlerini yerine getirme, konuklara otel içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgi verme, konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıfı (ISCO)

ISCO 08: 4224 (Otel resepsiyonistleri)

2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler

Çalışma hayatını düzenleyen yürürlükteki mevzuat

İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası

Çevre Yasası

Kıbrıs Türk Otelciler Birliği Tüzüğü

Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları

Otel Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin ön büro hizmetlerinin verildiği birimlerde çalışır. Ön Büro, Teknik Servis, Kat Hizmetleri, Çamaşırhane, Yiyecek-İçecek Servisi, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Mutfak, Satın Alma gibi bölümlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Çalışma ortamı oteldeki misafirlerin sayısına, isteklerine ve şikâyetlerine bağlı olarak yoğun ve stresli olabilir. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve ek çalışma söz konusu olabilir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1 Görev Alanları; Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür

Görevler

Performans Standartları

A.1 Kişisel güvenlik ve güvenli çalışma yöntemlerini uygular	A.1.1 Ön büroda çalışırken uzun süre ayakta durarak bilgisayarları kullanmak gereklidir, bu sebeple beden ve göz sağlığını koruyacak tedbirler olarak çalışır. A.1.2 Çalışma ortamının tehlikelerden uzak tutulmasına katkı sağlar. A.1.3 İş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye düşürebilecek durumlara karşı ilgili mevzuat ve standartlara göre gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.
A.2 İSG risk ve tehlikelerine karşı önlem alır	A.2.1 Risk değerlendirme çalışmalarına katkıda bulunur. A.2.2 Karşılaştığı risk etmenlerini veya karşılaşılabileceği olası riskleri belirleyerek gerekli önlemleri kendisi alır veya ilgili kişilere bildirir ve önlem alınmasına katkı koyar.
A.3 Acil durum prosedürlerini uygular	A.3.1 Acil durumlarda işyerinin Acil Durum Planı'na uygun hareket eder. A.3.2 Çalışma ortamında meydana gelen iş kazası gibi acil durumlarda temel ilk yardım önlemlerinin alınmasını sağlar.
A.4 Çevre koruma standart ve yöntemlerini uygular	A.4.1 Çalıştığı alanda ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar. A.4.2 Çalıştığı alanda kullandığı malzemeleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır. A.4.3 Çevre kalitesinin korunması ve iyileştirilmesine yönelik yapılan eğitimlere veya çalışmalara katkı sağlar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi ve uygulama becerisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Atıkların ayrıştırılması bilgisi
4. Çevre koruma uygulamaları ve önlemleri bilgisi
5. Ekip çalışması becerisi
6. İletişim becerisi
7. İş Sağlığı ve Güvenliği bilgisi
8. Geri dönüşümlü atık bilgisi
9. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
10. Dosyalama bilgisi
11. Kişisel hijyen bilgisi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Meslek için geçerli mevzuat bilgisi
14. Öğrenme ve kendini geliştirme becerisi
15. Problem çözme becerisi
16. Temel ilk yardım bilgi ve becerisi
17. Uyarı, tehlike ve yön işaretleri bilgisi
18. Yangın önlemleri ve yangınla mücadele bilgisi
19. Yangın söndürme cihazları kullanma becerisi
20. Zamanı iyi kullanma becerisi
21. Araç, gereç ve donanım bilgisi
22. Yabancı dil bilgisi
23. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Ecza dolabı ve ilkyardım malzemeleri
2. İletişim araçları
3. İSG ile ilgili donanımlar
4. Yangın söndürme ekipmanı
5. Ofis malzemeleri
6. Vardiyalar arası iletişim defteri

Görev Alanı B: Kalite yönetim prensiplerini uygular

Görevler

Performans Standartları

B.1
İşyerinde kalite yönetim sisteminin oluşturulmasına katkı koyar

B.1.1 İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde ön büro ile ilgili talimatların oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
B.1.2 Kalite yönetim konusunda eğitim faaliyetlerine ve iletişim toplantılarına katılır; bilgilerini güncel tutar.
B.1.3 Takım arkadaşlarını mesleğin kalite gerekleri konusunda bilgilendirir.

B.2
Yürüttüğü iş süreçlerinin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine katkı koyar

B.2.1 Kendi alanındaki yenilikleri, kaliteli uygulamaları (iyi örnekleri) ve rakiplerin çalışmalarını araştırıp takip eder ve yapılan işin kalitesini artırmak için yenilikçi ve yaratıcı çalışır.
B.2.2 Müşterilerden ve takım arkadaşlarından alınan geribildirimleri (memnuniyet, şikayet, öneri, vs.) işin kalitesini geliştirmek için değerlendirir.
B.2.3 İş süreçlerinde kalitenin geliştirilmesine yönelik görüş ve önerilerini takım arkadaşlarına iletir.

B.3
Yapılan çalışmaların ve süreçlerin kalitesini denetler

B.3.1 İş süreçlerinin akışı ve işlerin durumu ile ilgili kontrol ve tespitlerini doğru ve tam olarak kayıt altına alır.
B.3.2 İş süreçlerinde ortaya çıkan aksaklıkları tespit eder ve ilgili kişilere aktarır.
B.3.3 Araç-gereçlerin çalışırılığını denetler ve kullanımlarını öğrenir.
B.3.4 Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içerisinde giderilmesini sağlar.

B.4
İşle ilgili kalite standartlarını uygular

B.4.1 Otel Ön Büro işlemlerini standartlarına, yöntemlerine, ve mevzuata uygun olacak şekilde gerçekleştirir.
B.4.2 İşin niteliğine göre kalite gerekliliklerini uygular.

B.5
İletişim ve geribildirimini sağlar

B.5.1 İşyeri ve iş alanı çalışma sistemi, prosedürleri ve kuralları ile ilgili bilgileri takım arkadaşlarına aktarır; ekibe yeni katılanlara oryantasyon yapar.
B.5.2 İletişim toplantıları yapar, yapılan toplantılara katılır ve takım arkadaşlarının da katılmasını sağlar.
B.5.3 Takım arkadaşlarının motivasyonunu artırmak için onlarla etkili iletişim kurar ve aynı hedefler doğrultusunda karşılıklı saygı çerçevesinde ekip olarak çalışılmasını sağlar.
B.5.4 Yapılan çalışmalar hakkında ilgili kişileri/kurumları bilgilendirir.
B.5.5 Konuklardan ve takım arkadaşlarından alınan geribildirimleri (memnuniyet, şikayet, öneri, vs.) işin kalitesini geliştirmek için değerlendirir.
B.5.6 Konuklardan gelen öneri ve şikâyetleri üstlerine bildirir, şikâyetlerin sebeplerini araştırır, kendi inisiyatifi dâhilindekileri çözer.

B.6
Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur

B.6.1 Kişisel ve kurumsal hedefler doğrultusunda kişisel ve mesleki gelişimi için araştırma yapar; meslekle ilgili yayınları, yeni teknolojileri ve gelişmeleri takip eder; ilgili eğitimlere ve etkinliklere katılır.
B.6.2 Yeni bilgi ve becerilerini işinde uygulayarak yapılan işin geliştirilmesine katkı koyar.
B.6.3 Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.
B.6.4 Yeni gelen personele işletme prensiplerini öğretir. Yardım isteyen personele işi ile ilgili yardımda bulunur.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araştırma ve öğrenme becerisi
3. Takım arkadaşlarına işbaşında yardımcı olma bilgi ve becerisi
4. Bilgi ve değerlendirme formlarını doldurma bilgisi
5. Çalışma ve kontrol prosedürleri bilgisi
6. Donanım ve araçların kullanımı bilgi ve becerisi
7. Ekip çalışması becerisi
8. İkna becerisi
9. Kalite güvence sistemleri bilgisi
10. Kalite standartları ve uygulamaları bilgisi
11. Malzeme tanımları bilgisi
12. Matematiksel beceri
13. Kayıt tutma ve raporlama becerisi
14. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
15. Meslekle ilgili mevzuat bilgisi
16. Müşteri memnuniyeti bilgisi ve becerisi
17. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
18. Problem çözme becerisi
19. Süreç akışlarını gözlemleme becerisi
20. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
21. Toplantı becerisi
22. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi
23. Zaman yönetimi becerisi
24. Araç, gereç ve donanım bilgisi
25. Dosyalama bilgisi
26. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
27. Otel otomasyon paket programları bilgisi
28. Yabancı dil bilgisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. İletişim araçları
3. Kontrol ve bilgi formları
4. Kullanım kılavuzları
5. Ofis malzemeleri
6. Vardiyalar arası iletişim defteri

Görev Alanı C: İş Organizasyonu yapar

Görevler

Performans Standartları

C.1
Kişisel hazırlık yapar

C.1.1 Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
C.1.2 İşletmenin kılık kıyafet standartlarını uygular.

C.2
İş için gerekli araç-gereçleri hazırlar

C.2.1 Vardiyasında kullanacağı araç-gereç ve malzemelerini (anahtar kartları, yazıcı, kağıt, kayıt formlarını, vb.) kontrol ederek eksiklerini tamamlar.
C.2.2 Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler ve çalışmayanların tamiri için teknik servis veya amirleri ile iletişime geçer.

C.3
İş öncesi görev talimatlarını alır

C.3.1 Vardiya boyunca bilinmesi gereken önemli olaylar veya şikayetlerden haberdar olmak için vardiyalar arası iletişim defterini okur ve paraflar.
C.3.2 Farklı departmanlardan ve otel dışından gelen emaillerin günlük kontrolü ve takibini yapar
C.3.3 Günlük iş programını öğrenir, giriş-çıkış yapacak konukların listesini ve gün içinde ihtiyaç duyacağı acil durum raporlarını alır.
C.3.4 Otel doluluğu; arızalı, bakıma alınmış, temiz ve kirli odalar hakkında bilgi edinir.
C.3.5 Transfer ihtiyacı olan konukların transfer ayarlamalarının takibini yapar.
C.3.6 Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir ve takım arkadaşlarını bilgilendirir.

C.4
Ön kasayı devralır

C.4.1 Sistemden "Ön Kasa Raporu" nun dökümünü alır.
C.4.2 Kasa hareketlerini (nakit, kredi kartı, döviz, kasa çıktısı, vs.) sayar.
C.4.3 Kasa eksik veya fazla çıktığı takdirde, gün içinde yapılan hesapları inceler ve bahsedilen eksiklik veya fazlalığı tespit eder.
C.4.4 Kasayı teslim aldığına dair raporunu imzalar.

C.5
Malzeme talebi ve sayım işlemi yapar

C.5.1 İhtiyaç duyulan malzemeyi ve miktarını belirler.
C.5.2 "Malzeme Talep Formu" doldurur ve amirine imzalatır.
C.5.3 "Malzeme Talep Formu" nun satın alma bölümüne iletilmesini sağlar.
C.5.4 Malzemelerin alınmasını ve departmana aktarılmasını sağlar.

C.6
Ön büroda dosyalama işlemlerini yapar

C.6.1 Dosyalama yapılacak evrak ve raporları belirledikten sonra tarih sırasına veya alfabetik sıraya göre dizer.
C.6.2 Dosya kapağına eklenen belgelerin neler olduğunu yazar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Doküman ve dosyalama bilgisi
4. Hijyen bilgisi
5. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
6. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Otel otomasyon paket programları bilgisi
9. Yabancı dil bilgisi

10. Yöreye ve işletmeye ait bilgi
11. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. İletişim araçları
3. Ofis malzemeleri
4. Vardiyalar arası iletişim defteri
5. Fatura
6. Günlük konuk listesi
7. Maktu formlar ve tutanaklar
8. Pas anahtarı imza defteri

Görev Alanı D: Günlük oda işlemlerini yürütür

Görevler

Performans Standartları

D.1
Kat hizmetleri raporunu denetler

D.1.1 Kat hizmetleri bölümünden gelen rapor ile ön büroda bulunan oda durum raporlarını karşılaştırır; uyumsuzluk varsa tespit eder, bölüm amirine bilgi verir.
D.1.2 İşletme izleklerine göre uyumsuzluk durumunu sonuçlandırır

D.2
Günlük rezervasyonları inceler

D.2.1 Bilgisayardan rezervasyon raporunu ve rezervasyon dosyasından günlük giriş yapacak konukların rezervasyon fişlerini alır ve bu iki veride yer alan giriş-çıkış tarihlerini, oda fiyatlarını ve rezervasyon bilgilerini kontrol amaçlı karşılaştırır.
D.2.2 Bir gün önceden gelmemiş konuk var ise rezervasyon görevlisini no-show uygulaması için bilgilendirir.

D.3
Rezervasyonlara oda tahsis eder

D.3.1 Otelin doluluk durumuna ve konukların oda tercihleri ile ilgili özel isteklerine göre en uygun odaları belirler ve konuk adına ayırır.
D.3.2 Gruplar için ayrılan odaları belirlerken müsaitlik ve talep doğrultusunda aynı katta, yan yana ve aynı standartta odalar ayırmaya dikkat eder.
D.3.3 Otelin uygunluk durumuna göre bir üst kategoriye geçirilecek odaları belirler, nedenlerini yazılı olarak amirine bildirir.

D.4
Önemli konukların odalarının hazırlıklarını denetler

D.4.1 Önemli konuklar için ayrılan odaları sistemden denetler ve kategorisine göre kat hizmetleri bölümüne bildirir.
D.4.2 Önemli konuklar için hazırlanacak özel istek ve ikramların takibini yapar.

D.5
Kalış süresi içerisinde hesap limitlerini aşmış konuklardan ödeme alır

D.5.1 Amirinden ya da işletim sisteminden aldığı konuk oda ve hesap limit bilgilerini, konuklardan işletme izleklerine göre alınan depozitin aşılıp aşılmadığı hususunda sistemden denetimini yapar.
D.5.2 Konuğun ne zaman ayrılacağını işletim sisteminden kontrol eder.
D.5.3 Konuklardan işletme izlekleri doğrultusunda ödeme talep eder.
D.5.4 Ödeme yapan konuklar için makbuz/ bilgisayar dökümü düzenler.
D.5.5 Ödeme yapmayan konukların durumlarını amirine bildirir.

D.6
Gece işlemlerini yürütür

D.6.1 Giriş yapmış odaların kişi sayılarını, fiyatlarını ve kalış sürelerini "Konaklama Belgesi"nden/Voucher/Rezervasyon faksından ve sistemden karşılaştırarak bahsedilen kaynaklarda uyumsuzluk olmaması için denetler.
D.6.2 Muhasebe'den aldığı talimatlar doğrultusunda döviz kurlarının sisteme girişini yapar.
D.6.3 Bölümlerden gelen "Hâsılat Raporları" nı ve faturaları denetler.
D.6.4 Bölümlerden gelen adisyonları işlenmemiş hesap olup olmadığını kontrol etmek için oda hesapları ile karşılaştırır.
D.6.5 Hatalı yapılmış işlemlerde yetkisi doğrultusunda düzeltme yapar. Yetkisini aşan düzeltmelerle ilgili amirine bilgilendirir.
D.6.6 İşletme muhasebesi ve otomasyon programı için gün sonu işlemlerini yaparak raporlarını alır.
D.6.7 Muhasebe ve ilgili bölümlere dağıtılacak, otelin bir gece önceki istatistiklerini içeren, gece raporlarını hazırlar.
D.6.8 Uyandırma listesinden ve sistemden uyandırma taleplerinin gerçekleşip gerçekleşmediğini takip eder.
D.6.9 Erken giriş yapacak odaların gerekli hazırlıklarının yapılması için rezervasyon formlarındaki bilgileri inceleyerek detayları gerekli bölümlerle paylaşır.

Görevler

D.6
Gece işlemlerini yürütür (devam)

D.7
Oda değişikliği ile ilgili izlekleri uygular

Performans Standartları

D.6.10 Erken kahvaltı alacak konukların taleplerinin karşılanmasını sağlar.
D.6.11 Vardiyasındaki konuk giriş ve çıkış işlemlerini yapar.
D.6.12 Pos cihazlarından gün sonu raporlarını alır.

D.7.1 Oda değişim talep ve gerekçelerini öğrenir.
D.7.2 Talep ve gerekçeler geçerli ise uygun oda olup olmadığını sistemden belirler.
D.7.3 Uygun oda varsa değişikliği gerçekleştirmek için ilgili bölümlere haber verir.
D.7.4 Oda değişiklik formu düzenler, değişiklik nedeni arıza ise ilgili birime bilgi verir.
D.7.5 Bilgisayardan oda değişikliği işlemini yapar.
D.7.6 Folyo havuzundan konuğa ait Konaklama Belgesi ve adisyonları yeni oda folyo havuzuna taşır.
D.7.7 Uygun oda yoksa değişikliğin yapılabileceği tarihler hakkında konuğa bilgi verir.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Doküman ve dosyalama bilgisi
4. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
5. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
6. Meslek için geçerli mevzuat bilgisi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Otel otomasyon paket programları bilgisi ve kullanma becerisi
9. Yabancı dil bilgisi
10. Yöre ve işletmeye ait bilgi
11. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç ve ekipman

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. İletişim araçları
3. Ofis malzemeleri
4. Vardiyalar arası iletişim defteri
5. Fatura ve proforma fatura
6. Günlük konuk listesi
7. Maktu formlar ve tutanaklar
8. Pas anahtarı imza defteri

Görev Alanı E: Oda satış ve giriş işlemlerini yapar

Görevler

Performans Standartları

E.1

İleriki tarihe rezervasyon alır

E.1.1 Rezervasyon için arayan, gelen, faks ya da e-posta ile ulaşan konuk adaylarını fiyat, uygun tarih ve paketler konusunda bilgilendirir.

E.1.2 Rezervasyon talebinin istenilen tarih için uygun olup olmadığını ön büro otomasyon programından denetler. Eğer kendi yetkisini aşan bir rezervasyon talebi var ise işletme izlekleri doğrultusunda hareket eder.

E.1.3 "Rezervasyon Formu"ndaki bilgileri doldurur.

E.1.4 Rezervasyon yaptıran müşteriden ön ödeme talep eder.

E.1.5 Rezervasyonla ilgili bilgileri müşteriye tekrarlayarak teyit alır.

E.2

Rezervasyonu olan konuğu karşılar

E.2.1 Konuğu işletme izleklerine göre selamlayarak karşılar.

E.2.2 İsmi öğrenir ve ismiyle hitap ederek rezervasyonu olup olmadığını öğrenir.

E.2.3 Rezervasyonu varsa "Rezervasyon Fişi" / "Voucher"ı veya sadece rezervasyon numarasını müşteriden alır sistemden karşılaştırır ve müşteriye rezervasyon talebine göre yardımcı olur.

E.3

Rezervasyonsuz gelen konuğun oda talebiyle ilgilenir (walk-in)

E.3.1 Rezervasyonu yoksa ve konuğun ismi istenmeyen konuk listesinde yer almıyorsa oda satış işlemlerine geçer.

E.3.2 Konuktan konaklamak istediği tarih talebini alır ve sistemden uygunluğunu denetler.

E.3.3 Talep edilen tarihlerde yer olmaması durumunda alternatif tarihler önerir.

E.3.4 Tarihler uygun ise istenilen oda tipi talebini alır.

E.3.5 Talep edilen odanın uygunluğunu sistemden tespit eder.

E.3.6 Uygun oda yok ise alternatif odalar önerir.

E.3.7 Oda fiyatı, ücretli ve ücretsiz aktiviteler, otel ve oda hakkında konuğa bilgi verir.

E.3.8 Kararsız kalan konuklara örnek oda gösterme önerisinde bulunur.

E.3.9 Oda görmek isteyen konuklara eşlik eder ya da bagaj görevlisi eşliğinde odayı görmelerini sağlar.

E.3.10 Oda fiyatı konusunda indirim isteyen konuklara yetkisi doğrultusunda indirim yapar ya da amirini bilgilendirir.

E.4

Konuğa konaklama belgesini doldurtur

E.4.1 Ödemeyi konuk yapıyor ise ödeme şeklini sorarak, giriş ve çıkış tarihlerini, konaklama tipini, oda fiyatını, kişi sayısını, ve oda türünü konaklama belgesine konuğun görebileceği şekilde yazar.

E.4.2 Kayıt işlemleri için geçerli kimlik belgelerinden birisini ister.

E.4.3 İşletme izleklerine göre, fotokopisini çeker, "Konaklama Belgesi"nin arkasına zimbalar ya da elle konuk kimlik bilgilerini doldurur ve kimliğini konuğa iade eder.

E.4.4 Konuktan adres ve iletişim bilgileri bölümlerini doldurmasını ve imzalamasını ister.

E.4.5 Konuğa işletme izleklerine göre kiralık kasa/kasalar hakkında bilgi verir.

E.4.6 Konuk taleplerine göre kiralık kasa formlarını doldurarak/doldurarak tahsisi gerçekleştirir.

E.5

Ön ödeme talebinde bulunur

E.5.1 Konuktan kalacağı gün sayısına göre işletme izlekleri doğrultusunda ön ödeme talebinde bulunur.

E.5.2 Ön ödeme için "Depozit" ya da "Ön Kasa Alındısı Makbuzu" keser ve sisteme girişini yapar.

E.5.3 Bir nüshasını konuğa verir, diğer nüshasını bilgisayara işleyerek kasaya koyar.

Görevler

E.6 Konuğu odasına uğurlar

Performans Standartları

E.6.1 Kayıt işlemlerini tamamlar, oda numarasını sadece konuğun duyabileceği şekilde söyleyerek oda anahtarını/kartını bagaj görevlisine verir.

E.6.2 Konuğu güler yüzle, iyi istirahatlar ya da iyi tatiller dileyerek odasına uğurlar.

E.7 Konuk bilgilerini ve belgelerini sisteme girer

E.7.1 “Konaklama Belgesi”nin tam ve eksiksiz bir şekilde doldurulup doldurulmadığını denetler ve sisteme giriş kaydını yapar.

E.7.2 Konuğa ait “Konaklama Belgesi”ni odaya ait “Folyo Havuzu”na yerleştirir.

E.8 Grup giriş işlemlerini yapar

E.8.1 Grup girişinden önce işletme izlekleri doğrultusunda yapması gereken ön hazırlıkları (isim listesi, oda blokajları, anahtarları, kayıt formları, vs) tamamlar.

E.8.2 Grup girişinde rehberden aldığı liste ile kendi “Grup Listesi”ni karşılaştırır, değişiklikler var ise kat hizmetleri bölümüne ve rezervasyon ofisine bildirir.

E.8.3 Konaklama belgelerini konuklara imzalatır.

E.8.4 Kayıt işlemleri için konukların geçerli kimlik belgelerinden birisini ister. İşletme izleklerine göre fotokopisini çeker, “Konaklama Belgesi”nin arkasına zımbalar ve elle “Konaklama Belgesi” konuk kimlik bilgilerini doldurur.

E.8.5 Gruba, otel, odalar ve genel alanlar hakkında tanıtım bilgileri verir.

E.8.6 Oda kartlarını/anahtarlarını konuklara veya rehberine verir.

E.8.7 Grup lideri ile yemek, uyandırma, çıkış, bagajların alınış saatlerinin mutabakatını yaparak ilgili bölümleri bilgilendirir.

E.8.8 “Konaklama Belgeleri”nin tam ve eksiksiz bir şekilde sisteme kaydını yapar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Doküman ve dosyalama bilgisi
4. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
5. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
6. Meslek için geçerli mevzuat bilgisi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Otel otomasyon paket programları bilgisi ve kullanma becerisi
9. Pazarlama ve satış teknikleri bilgisi
10. Yabancı dil bilgisi
11. Yöre ve işletmeye ait bilgi
12. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç ve ekipman

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. İletişim araçları
3. Ofis malzemeleri
4. Vardiyalar arası iletişim defteri
5. Günlük konuk listesi
6. Maktu formlar ve tutanaklar
7. Pas anahtarı imza defteri
8. Kat hizmetleri sorumlusu raporu
9. Kat hizmetleri sorumlusu uyumsuzluk raporu

Görev Alanı F: Ön büro hizmetlerini yürütür

Görevler

F.1 Döviz ve seyahat çeki bozma işlemleri yapar

Performans Standartları

- F.1.1** Konuğa işletmede uygulanan döviz kurunu söyledikten sonra dövizin veya seyahat çekinin sahte olup olmadığını uygun yöntemle denetler ve dövizin veya seyahat çekinin TL değerini hesaplayarak konuğa söyler.
- F.1.2** Seyahat çekinin üzerinde bulunan ikinci imza kısmının ve tarih bölümünün çekin bozdurulması esnasında doldurulmasına dikkat edip konuk oda, pasaport numarasını, vb. Gerekli bilgileri seyahat çekinin arkasına yazar.
- F.1.3** Sistemden ya da formlar aracılığıyla "Döviz Alındı Belgesini" düzenler. Bir nüshasını imzalatarak alır ve diğer nüshasını konuğa verir.

F.2 Konukların şikâyet ve sorunları ile ilgilenir

- F.2.1** Konukların istek ve şikâyetlerini dinlerken sözlerini kesmeden ve notlar alarak dinler, acil durumlarda ilgili kişiye bilgi verir.
- F.2.2** Sorunun çözümü için ilgili bölümlerle iletişime geçer, bilgi alır ve konuğu bilgilendirir. Sorun hallolduğu zaman konuğa geri bildirim yapar ve yaşanan aksaklıktan dolayı işletme adına özür diler.
- F.2.3** Sorumluluğu altındaki tüm alanlarda hizmet kalitesini gözeterek konuk memnuniyetini sağlar.
- F.2.4** Konuklardan gelen şikâyetleri formlar aracılığıyla kayıt altına alır, tekrarlanan şikâyetlerle ilgili amirini ve personelini bilgilendirir.

F.3 Konuk mesajlarını alır ve iletir

- F.3.1** Konuk odasında bulunmadığında veya hattı meşgul olduğunda arayanın mesajını alır, işletme izlekleri doğrultusunda düzenlenen "Mesaj Formu" üzerinde bulunan tüm bilgileri eksiksiz doldurur ve arayandan aldığı tüm bilgileri teyit eder.
- F.3.2** Konuk mesajlarını konuğun odasına ulaştırması için bagaj görevlisine verir.
- F.3.3** Telefon veya ziyaretçi bekleyen konuğun işletme içinde nerede olduğunu bildirmek maksatlı bıraktığı mesajı alır ve "Nerede Olduğunu Bildirme Formu"nu doldurur veya doldurtur.
- F.3.4** Beklenen telefon veya ziyaretçi geldiğinde telefonla ya da bagaj görevlisi aracılığıyla konuğa ulaşır.

F.4 Konukların uyandırma isteklerini alır ve uyandırılma işlemlerini gerçekleştirir

- F.4.1** Uyandırma isteyen konuğun oda numarasını ve uyandırılacağı saati öğrenir, teyit için oda numarası ve uyandırma saatini konuğa tekrarlar ve uyandırma saatini "Uyandırma Formu"na yazarak sisteme girişini yapar.
- F.4.2** Telefon santrali otomatik ise yazıcı dökümünden uyandırmaların yapılıp yapılmadığını denetler ve uyandırması gerçekleşen oda numaralarının karşısına "uyandırıldı" notunu alır.
- F.4.3** Telefon santralindeki uyandırma sistemi otomatik değilse, odaları manuel olarak arar ve işletme izleklerine uygun olarak repliğini söyler.
- F.4.4** Konuk aramaya cevap vermemişse uyandırma işlemini, istenilen saatten iki dakikalık farkla 3 kez daha tekrarlar.
- F.4.5** Telefonla uyandırma işlemleri başarılı olmamış ise işletme izlekleri doğrultusunda (Bagaj görevlisi ve güvenliği yönlendirerek) konuk uyandırma işleminin gerçekleştirilmesini sağlar.

Görevler

F.5
Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular

Performans Standartları

F.5.1 Bulunan eşyaların cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder.

F.5.2 İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Doküman ve dosyalama bilgisi
4. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
5. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
6. Meslek için geçerli mevzuat bilgisi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Otel otomasyon paket programları bilgisi
9. Pazarlama ve satış teknikleri bilgisi ve becerisi
10. Yabancı dil bilgisi
11. Yöre ve işletmeye ait bilgi
12. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç ve ekipman

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. İletişim araçları
3. Ofis malzemeleri
4. Vardiyalar arası iletişim defteri
5. Günlük konuk listesi
6. Maktu formlar ve tutanaklar
7. Pas anahtarı imza defteri
8. Kat hizmetleri sorumlusu raporu
9. Kat hizmetleri sorumlusu uyumsuzluk raporu
10. Ön kasa devir tutanağı
11. Fatura ve proforma fatura
12. Teknik arıza fişi

Görev Alanı G: Konuk çıkış işlemlerini yürütür

Görevler

Performans Standartları

G.1

Çıkış yapacak odaların çıkış öncesi işlemlerini takip eder.

G.1.1 Günlük çıkış yapacak odaların listesini bilgisayardan alır ve hesaplarını denetler.

G.1.2 Ödemesi yüksek olan konukları belirler ve takip eder.

G.2

Çıkış yapacak konukların çıkış işlemlerini yapar

G.2.1 Çıkış için bankoya gelen konukların önce isim ve oda numaralarını öğrenir ve bilgisayardan kontrol eder.

G.2.2 Vale hizmeti olan otellerde konuğun aracının olup olmadığını öğrenir ve araç varsa ilgili personeli arayıp konuğun aracının hazırlanmasını sağlar.

G.2.3 Folyo üzerindeki hesap hareketlerini inceler.

G.2.4 Mini bar görevlisini arayarak çıkış yapan oda numarasını bildirir ve görevliden gelen bildirimine göre oda hesabını hazırlar.

G.2.5 Hazırlanan son oda hesabını bilgisayardan döküm alarak konuğa verir.

G.2.6 Konuğa toplam oda hesabını söyler, ödeme şeklini öğrenir ve konuğun belirttiği ödeme şekline göre oda hesabını tahsil eder.

G.2.7 Gerektiği hallerde amirinden bilgi alır ve gelir iadesi yapar ve formunu düzenler.

G.2.8 İşletme izleklerine göre bilgisayardan fatura yazdırır, kaşeler ve imzalar. Birinci nüshasını konuğa verir, diğer nüshaları ilgili bölümlere iletir.

G.2.9 Konuktan oda anahtarını ya da oda kartını alır ve kat hizmetleri bölümüne bilgi verir.

G.3

Konuğu uğurlar

G.3.1 Bekleyecek konuğu işletme izleklerine göre lobide ağırlar ve isteyen misafirlerin bagajlarını emanete aldırır.

G.3.2 Konuk çıkış yapıyorsa bagajları için bagaj görevlisini yönlendirir ve iyi yolculuklar diler.

G.4

Grup çıkış işlemlerini yapar

G.4.1 Çıkış yapacak grup listesini alır ve hesabı olan oda numaralarını belirler.

G.4.2 Odaların ödeme şekillerine göre tahsilâtını yapar.

G.4.3 Oda anahtarlarının/kartlarının iadelerini denetler ve eksik varsa grup rehberini bilgilendirir.

G.4.4 Çıkış işlemleri tamamlandıktan sonra onay bilgisini rehberine verir ve grubu uğurlar.

G.4.5 Kredi faturalarını ya da "Proforma Fatura"larını düzenleyerek muhasebeye gönderir.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Doküman ve dosyalama bilgisi
4. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
5. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
6. Meslek için geçerli mevzuat bilgisi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Otel otomasyon paket programları bilgisi
9. Pazarlama ve satış teknikleri bilgisi
10. Yabancı dil bilgisi
11. Yöre ve işletmeye ait bilgi
12. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç ve ekipman

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. İletişim araçları
3. Ofis malzemeleri
4. Vardiyalar arası iletişim defteri
5. Günlük konuk listesi
6. Maktu formlar ve tutanaklar
7. Ön kasa devir tutanağı
8. Fatura ve proforma fatura
9. Teknik arıza fişi
10. Pas anahtarı imza defteri
11. Kat hizmetleri sorumlusu raporu
12. Kat hizmetleri sorumlusu uyumsuzluk raporu

Görev Alanı H: Vardiya sonu işlemlerini yapar

Görevler

H.1
Ön kasa devir işlemini yapar

H.2
Vardiyalar arası iletişim defterine bilgileri kaydeder

H.3
Eşya çıkış formu düzenler.

H.4
Günlük giriş-çıkış yapmış odaların işlemlerini denetler

H.5
Kullanılan araç, gereç ve emanetlerin teslimatını yapar

Performans Standartları

H.1.1 Sistemden ön kasa raporunun dökümünü alır ve kasa hareketlerini inceler.
H.1.2 Vardiyası esnasında kesilen faturaları ve düzenlenen makbuzları inceler.
H.1.3 Kasayı teslim ettiğine dair “Ön Kasa Devir Raporunu/Tutanağını” imzalar.

H.2.1 Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
H.2.2 Bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
H.2.3 Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyayı devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.

H.3.1 Konuk tarafından kendisine verilen hediyeleri “Eşya Çıkış Formu”nu eksiksiz ve doğru olarak düzenleyerek kabul eder ve amirine imzalatır.
H.3.2 İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.

H.4.1 Giriş ve çıkış yapmış oda listelerinin dökümünü alır.
H.4.2 Giriş ve çıkış yapmış odaların işlemlerini sistemden ve “Folyo Havuzları”ndan denetleyerek eksiklikleri giderir.
H.4.3 Günlük giriş yapan odaların konaklama kartlarını kontrol eder.

H.5.1 Vardiyası boyunca kullandığı donanımları ve emanetleri devir alan personele temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim eder.
H.5.2 Arızalı donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurur ve amirini bilgilendirir.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Doküman ve dosyalama bilgisi
4. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
5. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
6. Meslek için geçerli mevzuat bilgisi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Otel otomasyon paket programları bilgisiYabancı dil bilgisi
9. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç ve ekipman

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. İletişim araçları
3. Ofis malzemeleri
4. Vardiyalar arası iletişim defteri
5. Günlük konuk listesi
6. Maktu formlar ve tutanaklar
7. Ön kasa devir tutanağı
8. Fatura ve proforma fatura
9. Teknik arıza fişi
10. Pas anahtarı imza defteri
11. Kat hizmetleri sorumlusu raporu
12. Kat hizmetleri sorumlusu uyumsuzluk raporu

3.2 Tutum ve Davranışlar

Mesleği uygulayan kişilerde bulunması gereken önemli bazı tutum ve davranışlar:

1. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
2. Çalışmalarının sonuçlarını amirine rapor etmek
3. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
4. Eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
5. Ekip ruhuyla çalışmak
6. Güçlü bir hafızaya sahip olmak
7. İkna yeteneğine sahip olmak
8. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
9. Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
10. Kişisel hijyenine dikkat etmek
11. Mesleği hakkında araştırmacı olmak
12. Mesleki bilgilerini geliştirmeye önem vermek
13. Sır saklamak
14. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
15. Yapılan iş ve işlemlerde detaylara dikkat etmek
16. Yapılan iş ve işlemlerde pratik olmak
17. Yapılan iş ve işlemler ile ilgili raporları doldurmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Otel Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) meslek standardını esas alan yeterliliklere göre, belgelendirmenin yapılabilmesi için ölçme ve değerlendirmede birçok yöntemin kullanılması hedeflenmiştir. Bu nedenle yazılı ve/veya sözlü, teorik, uygulamalı, proje tabanlı, dosya değerlendirme vb. yöntemler kullanılabilir. Ölçme değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardında belirlenen yeterliliklere göre detaylandırılacaktır. Ölçme ve değerlendirme ile ilgili belgelendirmeye ait işlemler yasa, tüzük, genelge ve emirnamelerle düzenlenir.

5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER, EĞİLİMLER, GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Otel ön büro görevlilerinin başlıca şikayetlerinden biri uzun çalışma saatleri ve maaşlarının düşük olmasıdır. Bu bağlamda, bu mesleğe daha fazla ilgi gösterilmesini sağlamak, çalışma saatleri ve ödenekleri gözden geçirmek gerekir. Ayrıca, bu meslekte çalışan kişilere otel ön büro departmanının olmazsa olmazlarından olan paket programlar hakkında profesyonel eğitimler verilmelidir.

6. EKLER

EK A: TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ADİSYON: Harcama pusulası

BAGAJ GÖREVLİSİ: Bellboy

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

DEMO: Tanıtım amaçlı gösteriler

FOLYO: Konukların harcamalarının kaydedildiği hesap cetveli

FOLYO HAVUZU: Konuk adına açılan folyoları ve adisyonları bir arada tutmak için kullanılan hazne

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

HOUSEKEEPING (H/K): Kat hizmetleri bölümü

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması

İSG: İş sağlığı ve güvenliği

INFO: Bilgi

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

ODA BLOKAJİ: Misafirlerin istek ve tercihlerine uyan odaların misafire ayrılmasıdır

ODA ANAHTAR KARTI: Konuğun odayı açmak için anahtar yerine kullandığı kart

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

PAS ANAHTARI: Kat Hizmetleri bölümünün tüm otele yayılan işlerini aksatmamak ve işlerini seri bir şekilde yapmak için Kat Hizmetleri yöneticisinin ve personelinin kullandığı yedek anahtar

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 cihazdır. Bunlar kısaca POS veya diğer adı pos aleti olarak da bilinen cihazlardır

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

REZERVASYON: Konuğun işletmeye gelmeden kendisi için oda, yer ayırması işlemi

SEYAHAT ÇEKİ: 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 aracı

TEKNİK ARIZA FİŞİ: Otel teknik donanımlarının arıza durumunu teknik servise bildirmek için kullanılan form

TRANSFER: Yolcunun ve eşyanın bir taşıt aracı terminalinden konaklama ünitesine veya konaklama ünitesinden terminale mahalli taşıma araçları ile taşınması

UYANDIRMA FORMU (WAKE UP FORM): Konuğun uyandırılmak istediği saat ve oda numarasının kayıt edildiği form

VARDİYA (SHIFT): Çalışma aralığı

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

VOUCHER: Otel ile Seyahat acentesi ya da tur operatörü arasındaki ödeme belgesi

EK B: KATKI KOYANLAR

Standardı revize eden Otel Ön Büro Meslek Komitesi üyeleri

1. **Ramazan Akın**, Ön Büro Müdürü, *Salamis Bay Conti Resort and Casino*, KTOB (Kıbrıs Türk Otelciler Birliği)
2. **Fatma Tarım**, Ön Büro Müdürü, *Port View Hotel*, KTOB (Kıbrıs Türk Otelciler Birliği)

Görüş Bildirenler

1. **Yetkin Oskay**, Ön Büro Müdürü, *Golden Tulip Nicosia Hotel and Casino*, KTOB (Kıbrıs Türk Otelciler Birliği)
 2. **Gökçe Abadan**, Ön Büro Müdür Yardımcısı, *Merit Park Hotel and Casino*, KTOB (Kıbrıs Türk Otelciler Birliği)
- Volkan Şahin**, Ön Büro Müdürü, *Merit Lefkoşa Hotel and Casino*, KTOB (Kıbrıs Türk Otelciler Birliği)