



ULUSAL YETERLİLİK

12UY0078-4

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 26/09/2012 tarih ve 2012/69 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.

12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Ön Büro Görevlisi
2	REFERANS KODU	12UY0078-4
3	SEVİYE	4
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 4224
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	26/09/2012
	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 seçmeli birim olarak en az bir yabancı dilden başarılı olması gerekmektedir.		

12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<p>Yeterliliğin ölçülebilmesi için adaya A grubu zorunlu yeterlilik birimlerde tanımlanan tüm başarımları ölçütlerini karşılayacak şekilde teorik sınav, A3 yeterlilik birimi için uygulamalı sınav olmak üzere 2 aşamalı sınav uygulanır.</p> <p>Teorik sınav (T1), ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktıları 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.</p> <p>Uygulama sınavında (P1) adayın performansı, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktıları ve başarımları ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulanması ve kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür. Uygulama esnasında adayın ön büro otomasyon programlarını kullanma becerisi de ölçülecektir.</p> <p>Uygulama gerçek bir ön büro ortamında veya gerçek ön büro koşullarının oluşturulduğu bir ortamda gerçekleştirilir.</p> <p>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.</p> <p>B1 yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi, ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemiyle gerçekleştirilir.</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> <p>Düzenlenen Mesleki Yeterlilik Belgelerinin belge kapsamında adayın başarısını belgelediği yabancı dil/diller belirtilir.</p>
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Yeterlilik belgesi, verildiği tarihten itibaren 5 yıl süreyle geçerlidir.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	Kişinin yeterliliğinin devam ettiğini izlemek amacıyla, belgenin geçerlilik süresinin 3. yılından itibaren, kişi, belgelendirme kuruluşu tarafından hazırlanan performans değerlendirme formu aracılığıyla gözetime tabi tutulur.
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	Gözetimde performans değerlendirmesi olumlu olan aday, belge süresi sona erdiğinde, en az 3 ay 1.gözetim sonrası olmak kaydıyla toplamda en az 12 ay bu meslekte fiilen çalıştığını belgelendirmesi halinde, belgelendirme kuruluşu tarafından bir kez daha gözetime tabi tutulur. Performans değerlendirmesinin yine olumlu olması durumunda, sınava gerek kalmaksızın belgesi 5 yıllığına yenilenir. İkinci 5 yılın sonunda ise belgesini yenilemek için tekrar teorik ve pratik sınava girmesi gerekmektedir. Performans değerlendirmelerinden biri olumsuz olan veya çalışma sürelerini belgeleyemeyen kişi, belge yenilemede tekrar teorik ve pratik sınava alınır.
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Alanya Ticaret ve Sanayi Odası

17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	26/09/2012 – 2012/69

12UY0078-4/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	12UY0078-4/A1
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/09/2012
	B)REVİZYON NO	00
	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: Güvenlik ve Sağlık İşaretlerinin anlamlarını açıklar 1.4: Çalışma alanında ortaya çıkabilecek tehlikeli durumları sıralar. 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		
<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 yönetim sisteminin araçlarını belirtir.. 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 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.		

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	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	26/09/2012 – 2012/69

EKLER

EK 12UY0078-4/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. Toplam Kalite Yönetimi Temel İlkeleri
6. Kalite Yönetim Sistemi Süreci, Temel Kavramları ve Tanımları

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 Görevlisi olarak çalışmış olmak

12UY0078-4/A2 ÖN BÜRO ORGANİZASYONU VE TEMEL MESLEKİ KAVRAMLAR YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Ön Büro Organizasyonu ve Temel Mesleki Kavramlar
2	REFERANS KODU	12UY0078-4/A2
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/09/2012
	B)REVİZYON NO	00
	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 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 büro organizasyon yapısında yer alan pozisyonları ve görevlerini belirtir.		
1.5: Ön büronun diğer departmanlarla ilişkilerini açıklar.		
1.6: Ön büro hizmet birimlerinin vardiyalarını ve vardiyaların içerik ve esaslarını belirtir.		
<u>Bağlam</u>		
1.3: Kişisel özellikler, fiziksel özellikler		
<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 en az 25 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 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	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	26/09/2012 – 2012/69

EKLER

EK 12UY0078-4/A2-1: 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

12UY0078-4/A3 ÖN BÜRO FAALİYETLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Ön Büro Faaliyetleri
2	REFERANS KODU	12UY0078-4
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/09/2012
	B)REVİZYON NO	00
	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: Resepsiyona gelen rezervasyon talepleri ile ilgili işlemleri gerçekleştirir.</u>		
Başarım Ölçütleri		
1.1: Geliş şekillerine ve çeşitlerine göre rezervasyonları yanıtlar.		
1.2: Rezervasyon taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.		
1.3: Rezervasyon talebinde bulunan kişiyi bilgilendirir.		
1.4: Rezervasyon kayıt işlemini gerçekleştirir.		
1.5: Rezervasyon garanti yöntemlerini uygular.		
1.6: Rezervasyon teyit yöntemlerini uygular.		
1.7: Rezervasyon değişiklik ve iptal taleplerinde izlenecek adımları takip eder.		
1.8: Rezervasyonla ilgili form ve donanımları kullanır.		
1.9: Rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları kullanır.		
Bağlam:		
1.1: Geliş şekilleri: Telefon, fax ve e-mail		
<u>Öğrenme Çıktısı 2: Oda satışı ve giriş işlemlerini yürütür.</u>		
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 işlemlerini standartta belirtildiği şekilde 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: Acenta, Şirket, Münferit, VIP		
2.5, 2.6: 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: Konuk istek ve şikayetlerini kabul ederken etkili iletişim tekniklerini kullanır..
 3.2: Konuk tiplerinin özelliklerine göre gerekli davranışları sergiler.
 3.3: Konuk şikâyet ve sorunlarının takip ve çözümünde kalite standardının gerekliliklerini uygular.
 3.4: Konuk mesajlarının alınması ve iletilmesinde gerekli adımları takip eder.
 3.5: Oda değişikliği taleplerinde gerekli adımları izler.
 3.6: Konukların çıkış tarihi ve saati değişikliği taleplerinde izlenecek adımları uygular.
 3.7: Bildirilen teknik arızaların çözüm sürecini takip eder.
 3.8: Uyandırma taleplerinin karşılanmasında gerekli adımları izler.
 3.9: Döviz ve seyahat çeki bozma işlemlerini standartta belirtildiği şekilde yapar.
 3.10: Kredi kartı işlemlerinde gerekli adımları takip eder.
 3.11: Emanet kasaların satış ve takibine ilişkin işlemleri yürütür.
 3.12: Ön bürodaki iletişim ve bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanır.

Bağlam:

- 3.4: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı G3 ve G4 bölümlerinde belirtilmiştir.
 3.5: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı E7 bölümünde belirtilmiştir.
 3.7: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı G5 bölümünde belirtilmiştir.
 3.8: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı G6 ve G7 bölümlerinde belirtilmiştir.
 3.9:Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi(Seviye 4) Standardı G1 bölümünde belirtilmiştir.
 3.10: 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 raporu ile ilgili kontrolleri açıklar
 4.2: Günlük rezervasyonların incelenmesine yönelik işlemleri açıklar.
 4.3: Günlük satışa hazır odaların belirlenmesine yönelik işlemleri açıklar
 4.4: Oda blokajında dikkate alınacak hususları açıklar.
 4.5: Rezervasyon çeşidine göre giriş öncesi hazırlıkları açıklar.
 4.6: Konuk çeşitlerine göre verilecek hizmetleri açıklar.
 4.7: Dosyalama ve arşivleme tekniklerini sıralar.
 4.8: Anahtarların muhafaza ve kontrolüne yönelik işlemleri belirtir.
 4.9: Konuk hesaplarının takibine ilişkin işlemleri açıklar.

Bağlam:

- 4.1: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı E1 bölümünde belirtilmiştir.
 4.4: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı E3 bölümünde belirtilmiştir.
 4.5: Rezervasyon çeşitleri: Münferit, Grup, VIP
 4.6: V.I.P (üst düzey yöneticiler, sanatçılar, devlet protokolü), özürlü konuklar, tesiste sık konaklayan misafirler,hasta konuklar, yaşlı konuklar

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

- 5.1: Konuk çıkışlarının takibine ilişkin işlemleri yürütür.
- 5.2: Çıkış yapacak konukların kabulünde gerekli adımları uygular.
- 5.3: Konuk hesabının hazırlanmasına yönelik işlemleri uygular
- 5.4: Hesapların tahsilinde çeşitli ödeme araçlarını kullanır.
- 5.5: Ödeme araçlarını kabul ederken uygunluğunu kontrol eder.
- 5.6: Tahsilât işlemlerinde gerekli form ve evrakları kullanır.
- 5.7: Faturayı esaslarına uygun şekilde düzenler.
- 5.8: Konukları uğurlarken gerekli adımları sergiler.
- 5.9: Hesap çeşitlerine göre 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
- 5.8: Gerekli Adımlar 10UMS0067-4 Ön büro Görevlisi (Seviye 4) Standardı H6 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 kurları ile ilgili yapılması gereken işlemleri belirtir.
- 6.4: Departmanlardan gelen raporlarla ilgili işlemleri açıklar.
- 6.5: Gün içerisinde hatalı yapılmış işlemleri düzeltme yollarını 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 geç saatte giriş yapacak konuklarla ilgili hazırlıkları belirtir.
- 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 taleplerinde yapılacak işlemleri açıklar.
- 6.13: Erken giriş yapacak odalarla ilgili hazırlıkları belirtir.

Öğrenme Çıktısı 7: Vardiya devir işlemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 7.1: Vardiyasında 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 başarıml ölçütlerini kapsayacak şekilde en az 30 soru yöneltilir. Soru başına 1-1,5 dakikalık süre uygun görülmektedir. Adayların en az %70 başarı sağlaması beklenmektedir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1) Uygulama sınavı: Uygulama sınavı, ön büroda yürütülen faaliyetlerle ilgili öğrenme çıktılarının başarıml 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.		
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	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	26/09/2012 – 2012/69

EKLER

EK 12UY0078-4/A3-1: 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 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 Görevlisi olarak çalışmış olmak

12UY0078-4/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Yabancı Dil
2	REFERANS KODU	12UY0078-4/B1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/09/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
	-	
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
	<u>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</u>	
	<u>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</u>	
	<u>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</u>	
	<u>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</u>	
	<u>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</u>	
	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.	
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	26/09/2012 – 2012/69

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

-

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

b) Seçmeli Birimler

12UY0078-4/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,

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,

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,

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

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 bilgilerini ilgili bölümlere iletmek için kullanılan formu,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

INFO: Konuklara tesis hakkında bilgi verilmesini,

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: 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,

MUTABAKAT: Anlaşmayı, 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 BLOKAJİ: Rezervasyonlu misafirin isteğine ve tercihinine uyan odaların misafir adına ayrılması işlemini,

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 (Point of Sales): İşletme içerisindeki satış noktalarını,

POS CİHAZI: Satış noktalarında kredi kartı ile yapılan ödemelerde 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 ayırması 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,

ŞORTA DÜŞMEK: İptallerin olabileceği düşütülerek 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 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): İşletme için çok önem arz eden konuğu, ifade eder.

EK3

Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) mesleğine ilişkin farklı öğrenme çıktılarının tamamlanması halinde ilgili mesleğe dikey geçiş yapılabilecektir.

EK 4^(*)

Değerlendirici Ölçütleri

Sınav Değerlendiriciler, aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmalıdırlar:

- İlgili alanda en az 2 yıl öğretim elemanı olarak çalışmış 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 2 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 eğitimlik deneyimine sahip olmak.
- Turizm sektöründe en az 8 yıl ön büro yöneticisi olarak görev yapmış/yapıyor olmak ve en az 2 yıl alanında eğitimlik 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.

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