



**12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ
BELGELENDİRME PROGRAMI**

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023

Yeterliliğin Adı	Ön Büro Görevlisi		
Yeterliliğin Kodu	12UY0078-4	Yayın Tarihi	26.09.2012
Seviye	4	Revizyon/Tadil Tarihi	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
Belgelendirmenin Amacı	Yeterliliğin amacı, Konaklama sektöründe Ön Büro Görevlisi mesleğini yapan/yapmak isteyen adayların, bu mesleği Uluslararası standartlarda yapabilmek için sahip olmaları gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri belirlemek, güvenilir ve tarafsız bir şekilde ölçme-değerlendirme sonucu belgelendirmelerini sağlamaktır. Ayrıca bu yeterlilik, bu mesleği yapmak isteyen kişilere, mesleğe ilişkin eğitim ihtiyacı konusunda rehberlik etmektedir.		
Yeterliliğe Kaynak Teşkil Eden Meslek Standart(lar)ı	Ön Büro Görevlisi (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı - 10UMS0067-4		
Yeterlilik Sınavına Giriş Şart(lar)ı	-		
Başvuru Evrakları	* Kimlik/Pasaport Fotokopisi * Ücret Dekontu (Bkz. Aday Belgelendirme Ücret Listesi) * Ön Büro Görevlisi Aday Başvuru Formu ve Ek.1 Belgelendirme Taahhüdü ve Ek.2 Aday Başvuru Değerlendirme * Tek Nokta Başvuru Formu (Müracaat eden tek nokta ise) * Birim birleştirme durumunda ise talep ettiği mesleki yeterlilik ile ilgili daha önce almış olduğu birim sertifikası		
Yeterliliğin 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 Seçmeli Birimler 12UY0078-4/B1- Yabancı Dil		
Ölçme ve Değerlendirme (sınav)	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 başarımları, ilgili birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütlere göre değerlendirilir. Her birimin değerlendirmesi ayrı yapılır. Uygulama sınavında (P1) adayın performansı , ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktıları		



**12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ
BELGELENDİRME PROGRAMI**

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023

	başarım ölçütlerini içerek şekilde oluşturulan senaryoların uygulanması ve kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür. Uygulama esnasında adayın ön büro otomasyon programlarını kullanma becerisi de ölçülecektir. 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.
Sınav Yeri	Başvurunuz; Bireysel ise Kütahya Sınav Merkezlerimizde Toplu ise (en az 10 kişi) temin edilecek sınav yerinde (gezici birim uygunluğu aranır.)
Yeterlilik Birimleri Başarım Ölçütleri	A1 ÖN BÜRODA İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ, ÇEVRE VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YETERLİLİK BİRİMİ Öğrenme Çıktısı 1: İş Sağlığı ve Güvenliği önlemlerini açıklar 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 Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma yöntemlerini açıklar Başarım Ölçütleri : 2.1: İşletme kaynaklarını verimli kullanma ve israfı önleme yöntemlerini açıklar. 2.2: Atıkların geri dönüşümüne ilişkin yapılması gerekenleri belirtir. Öğrenme Çıktısı 3: Kalite Yönetim Sisteminin işleyişini açıklar. 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. A2 ÖN BÜRO ORGANİZASYONU VE TEMEL MESLEKİ KAVRAMLAR YETERLİLİK BİRİMİ Öğrenme Çıktısı 1: Ön büronun organizasyon yapısını ve çalışma esaslarını açıklar Başarım Ölçütleri: 1.1: Ön büro biriminin alt birimlerini belirtir. 1.2: Ön büro alt birimlerinin temel fonksiyonlarını belirtir. 1.3: Ön büro personeline bulunması gereken özellikleri sıralar.

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023

- 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.

Bağlam 1.3: Kişisel özellikler, fiziksel özellikler

Öğrenme Çıktısı 2: Mesleğiyle ilgili temel bilgileri açıklar.

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.

Öğrenme Çıktısı 3: Mesleki gelişimine ilişkin faaliyetleri belirtir.

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.

Öğrenme Çıktısı 4: İş öncesi hazırlık işlemlerini açıklar.

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.

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

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 işlemlerini standardta belirtildiği şekilde uygular.

12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023

- 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 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.

12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ BELGELENDİRME PROGRAMI

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023

- 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 t

espiti 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



**12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ
BELGELENDİRME PROGRAMI**

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023

Belge Geçerlilik Süresi	Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
Belgenin Gözetimi	-
Belgenin Askıya Alınması	-
Belgenin İptali	Belge sahibinin; Mesleki Yeterlilik Belgesi Belge Kullanım Sözleşmesi şartlarını (marka-logo kullanma dahil) kasti olarak yerine getirmemesi, Yanılıcı, yanlış bilgi-belge sunması, Değişiklik durumlarında Çelik Akademi Belgelendirmeyi bilgilendirmemesi, Belgesinin askıya alınması halinde gerekli olan düzeltici faaliyetleri verilen sürede yerine getirmemesi, Dış denetimlerde ve/veya iç denetimlerde gerçekleştirilen sınavların uygun olmadığının tespit edilmesi, Belgede belirtilen yetkinliğin kaybedilmesi, Belge geçerlilik süresi sonunda belge yenileme yapmaması.
Belge Yenilemede Uygulanacak Ölçme ve Değerlendirme	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
İtirazlar ve Şikâyet	Taraflar web sitesinde yayınlanan İtiraz Ve Şikâyet Bildirim Formu ile yazılı olarak kanıtlayıcı bilgilerle oluşturulmuş her türlü itiraz ve şikâyet hakkına sahiptir. Çelik Akademi Belgelendirme itiraz ve şikâyetleri web sitesinde yayınladığı İtiraz ve Şikâyet Prosedürü usul ve esaslarına uygun olarak en geç 30 gün içerisinde değerlendirir ve sonuçlandırır. Sınav ve sonuçlarıyla ilgili itirazlar, sınav sonuçlarının duyurulmasından sonra 3 iş günü içerisinde geçerli olacaktır.



**12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ
BELGELENDİRME PROGRAMI**

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023

Yayın, Değişiklik Ve Dağıtım Sayfası

Değişen Sayfa	Tarih	Değişiklik	Revizyon No
—	01/06/2021 25/05/2023	Yeni yayın Revizyon	00 01

Hazırlayan		Onaylayan	
Adı-Soyadı	İmza	Adı-Soyadı	İmza



**12UY0078-4 ÖN BÜRO GÖREVLİSİ
BELGELENDİRME PROGRAMI**

Doküman No	BP.32
Yayın Tarihi	01/06/2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	25/05/2023