

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ (OTEL RESEPSİYONCUSU)

TANIM

Otel ve benzeri konaklama tesislerine gelen müşterileri kabul ederek, rezervasyon, kayıt, oda, bagaj, hesap, ücret tahsili, mesaj ve haberleşme işlemlerini yapan, konuklara otel içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgi veren, konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenen kişidir.

A- GÖREVLER

İş süreçlerinde, iş sağlığı ve güvenliği kurallarına, çevre koruma düzenlemelerine, mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak;

- İş organizasyonu yapar,
- Otele başvuruda bulunan müşterileri karşılar, tanıtıcı bilgiler verir,
- Müşterilere kalacakları oda konusunda açıklamalarda bulunur, gerekirse kalacakları yeri gösterir,
- Otelde kalmak isteyen müşteriler için giriş formu düzenler,
- Polis defterine müşterinin kimliği ile ilgili bilgileri yazar ve konaklama belgesi düzenler,
- Yabancı uyruklu müşterileri emniyete bildirir,
- Müşterilere kalacakları odaların anahtarlarını verir,
- Telefonla veya yazı ile alınan başvuruların kayıtlarını tutar, yerlerin ayırır,
- Konuk odalarına özel emir formlarıyla ikramlar gönderir,
- Başvuruda bulunan otel müşterilerine tarihi ve turistik yerler, eğlence ve alışveriş yerleri hakkında bilgiler verir,
- Müşterilerin oda hizmetleriyle ilgili sorunlarıyla ilgilenir, gerekirse oda değiştirme işlemini yapar,
- Müşterilere gelen mesajların dağıtımını yapar. Posta ve telgrafları kabul ederek ilgililere ulaştırır,
- Müşterileri istedikleri saatte uyandırır,
- Boş ve dolu yatak sayısını tespit ederek yönetime bildirir,
- Müşterilerin para, kıymetli evrak, değerli eşya vb. emanetlerini saklamak üzere alır ve bunları ilgili formlara kaydeder,
- Gerekirse yabancı konukların kambiyo işlemlerine yardımcı olur,
- Rezervasyon formu, cetveli, takvimi, listesi ve defteri tutar,
- Müşteri hesaplarını tutar ve faturaları hazırlar,
- Otelden ayrılan müşterilerin hesaplarını tahsil eder,
- Otelden ayrılırken müşterilerin bagajını odasından aldırarak bagaj çıkış kayıtlarını tutar,
- Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur.

KULLANILAN ARAÇ GEREÇ VE EKİPMAN

- Rezervasyon için gerekli takvim, rezervasyon defteri ve fişi, reklam broşürleri,
- Polis defteri, odaların planı,
- Uyandırma cetveli, konaklama belgesi,
- Müşteri folyosu, gelen ve giden müşteri listeleri,
- Fatura, makbuz, kayıt fişleri,
- Bilgisayar, fotokopi makinesi, hesap makinesi,
- Bilgisayar, yazıcı, telefon, faks,

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ (OTEL RESEPSİYONCUSU)

B- MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ GENEL ÖZELLİKLER

Ön Büro Görevlisi olmak isteyenlerin;

- Dışa dönük, insanlarla iyi iletişim kurabilen, insanların istek ve duygularını anlayabilen, sakin,
- Güler yüzlü ve saygılı,
- Başkalarını ikna edebilen, doğru diksiyon ve fonetik bilgisi olan,
- Küçük ayrıntıları algılayabilen, güvenilir,
- Güçlü bir belleğe sahip,
- Dikkatli, temiz, titiz ve düzenli kişiler olmaları gerekir.

C- ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

Ön Büro Görevlileri otel veya motellerin giriş bölümlerinde daima göz önünde görev yaparlar. Ön Büro Elemanı çoğunlukla ayakta ve insanlarla etkileşim halinde çalışır. Müşterilere hizmetin çok değişik alanlarda verilmesi, koordineli çalışmayı zorunlu kılar. Müşterilerle, otel personeliyle, seyahat acenteleriyle etkileşimde bulunur. Ön Büro Elemanları hafta sonu, yaz tatillerinde ve mevsimlik çalışabilirler. Çalışma saatleri genellikle vardiya usulüdür.

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ (OTEL RESEPSİYONCUSU)

D- MESLEK EĞİTİMİ

MESLEK EĞİTİMİNİN VERİLDİĞİ YERLER

Mesleğin eğitimi yeterli sayıda müracaat olması durumunda mesleki eğitim merkezlerinin “Konaklama ve Seyahat Hizmetleri” alanı “Ön Büro” dalında kalfalık ve ustalık eğitimleri verilmektedir.

Turizm Bakanlığı'na bağlı turizm eğitim merkezlerinde (TUREM) mesleğin eğitimi verilmektedir.

MESLEK EĞİTİMİNE GİRİŞ KOŞULLARI

Çıraklık eğitimine başlayabilmek için;

- En az ortaokul mezunu olup zorunlu eğitim çağında olanlar eğitim seviyelerine uygun olarak düzenlenecek mesleki eğitim programlarına göre çıraklık eğitimine alınabilir.
- Kayıt yaptıracak öğrencilerin sağlık durumlarının ilgili mesleğin öğrenimine elverişli olması gerekir. Bu durum, programın özelliğine göre gerektiğinde, sağlık/sağlık kurulu raporuyla belgelendirilir.
- 14 yaşını doldurmuş olmak,
- Eğitim görmek istediği meslekte bir işyeri bulmak ve işvereni ile çıraklık sözleşmesi imzalamak gerekmektedir.

EĞİTİMİN SÜRESİ VE İÇERİĞİ

Mesleğinin eğitim süresi ilköğretimden sonra 4 yıldır. Eğitimin 3 yılı kalfalık, 1 yılı ustalık eğitimidir.

Mesleğin seçimi 9. sınıfta yapılır. Ortak genel kültür dersleri ve meslek dersleri her sınıf seviyesinde verilmektedir.

Eğitim haftada 1 gün mesleki eğitim merkezlerinde, 4 gün çıraklık sözleşmesi yapılan işyerlerinde verilmektedir.

Çıraklık ve mesleki eğitim kapsamında ders programı genel bilgi dersleri ile meslek bilgisi derslerinden oluşmaktadır.

Teorik olarak verilen bilgilerin yanında, işyerinde de usta öğreticinin gözetimi altında pratik çalışması yapılmaktadır.

EĞİTİM SONUNDA ALINAN BELGE-DİPLOMA

Meslek eğitiminin 11. sınıfını başarı ile tamamlayanlara kalfalık belgesi, 12. sınıfı başarı ile tamamlayanlara ise ustalık belgesi verilir. Fark derslerini tamamladıkları takdirde meslek lisesi diploması ve mesleğiyle ilgili işyeri açma belgesi alırlar.

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ (OTEL RESEPSİYONCUSU)

E- ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI

Ön Büro Elemanları otellerde, konaklama merkezlerinde, misafirhanelerde, tatil köylerinde çalışırlar.

Turizmin gelişmesine bağlı olarak çalışma alanı oldukça geniştir. Yeni turistik otellerin yapılması da iş alanını genişletmektedir. Özellikle tatil bölgelerinde nitelikli personelin çalışma imkânı oldukça geniştir. Turizm bölgelerinde özellikle yaz ve kış turizmine yönelik yerlerde mevsimlik olarak çalışma olanağı bulunmaktadır. Turistik tesisler, genellikle tecrübeli, referans verebilen, iyi derecede yabancı dil bilen elemanları tercih etmektedirler.

F- EĞİTİM SÜRESİNCE VE EĞİTİM SONRASI KAZANÇ

EĞİTİM SÜRESİNCE

- 3308 sayılı “Mesleki Eğitim Kanunu” gereğince, işletmelerde mesleki eğitim gören öğrencilere asgari ücretin net tutarının; yirmi ve üzerinde personel çalıştıran işyerlerinde yüzde 30’undan, yirmiden az personel çalıştıran işyerlerinde yüzde 15’inden, aday çırak ve çırağa yaşına uygun asgari ücretin yüzde 30’undan, kalfalık yeterliğini kazanan mesleki eğitim merkezi 12’nci sınıf öğrencilerine asgari ücretin yüzde 50’sinden aşağı olmamak üzere ücret ödenir.
- Eğitim gören öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalıkları ile ilgili sigorta primleri devletçe karşılanır.
- Öğrenciler, mesleki eğitim yaptıkları işletmelerin sosyal imkânlarından faydalanır.

EĞİTİM SONRASI

Çalışanların asgari ücretten başlayan kazanç durumu, çalışılan işyerinin büyüklüğü, kişinin tecrübesi, bilgisi, yeteneği, çalışma kapasitesi ve sektörün ücret düzeyine göre değişebilmektedir.

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ (OTEL RESEPSİYONCUSU)

G- MESLEKTE İLERLEME

MESLEKİ EĞİTİMDE İLERLEME

Mesleki Eğitim Merkezinden diploma alarak mezun olanlara, alanın/bölümün devamı niteliğinde olan ve YKS Kılavuzunda belirtilen yükseköğretim (ön lisans/lisans) programlarını tercih ettikleri takdirde ek puan verilmektedir.

Ayrıca mezunlar, yükseköğretime giriş sınavlarında başarılı oldukları takdirde, YKS Kılavuzunda belirtilen programlara yerleştirilebilirler.

Çeşitli eğitim ve kurslara katılarak mesleki bilgi ve beceriler artırılabilir.

İŞ HAYATINDA İLERLEME

Uzun süre meslekte çalışmış ve başarılı bir ön büro elemanının rezervasyon şefi veya resepsiyon şefi, ön büro müdür yardımcısı, ön büro müdürlüğüne kadar yükselme imkanı mevcuttur.

BENZER MESLEKLER

- Sekreter,
- Seyahat Büro Memuru.

ÖN BÜRO GÖREVLİSİ (OTEL RESEPSİYONCUSU)

H- EK BİLGİLER

I- KAYNAKÇA

- Turizm eğitimi ile ilgili kitap vb. yayınlar,
- Meslek elemanları,
- Mesleki Yeterlilik Kurumu web sayfası www.myk.gov.tr
- 3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu,
- Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması-ISCO 08,
- Meslek Danışma Komisyonu (MEDAK) üyesi kuruluşlar.

İ -AYRINTILI BİLGİ İÇİN

- İlgili eğitim kurumları,
- <https://kariyerkapisi.cbiko.gov.tr/>,
- Türkiye İş Kurumu web sayfası www.iskur.gov.tr,
- Mesleğim Hayatım web sitesi <https://meslegimhayatim.meb.gov.tr/>,
- T.C. Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı, <http://www.osym.gov.tr/> ,
- Bünyesinde “Meslek Bilgi Merkezi” Bulunan Çalışma ve İş Kurumu İl Müdürlükleri/Hizmet Merkezleri.

Bu dosya; meslek seçme aşamasında olan gençleri bilgilendirme amaçlı olup, meslek mensupları, işyerleri, mesleğin eğitim yerleri ve meslek odalarından bilgi alınarak oluşturulmuştur.