

REZERVASYON ELEMANI

TANIM

Konaklama işletmelerinde otel, motel, lokanta vb. yerlerde ve seyahat işletmelerinde uçak, tren, otobüs vb. rezervasyon, bilgilendirme ve her türlü seyahat dokümanlarını düzenleme işlemlerini yapan ve bilgi akışını sağlayan kişidir.

A- GÖREVLER

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

- İş organizasyonu yapar,
- İş öncesi hazırlık yapar,
- İlgili işletmelerle bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlar,
- Rezervasyon talep formu düzenler,
- Müşteri kayıtları tutar,
- Rezervasyon teyit işlemini yapar,
- Rezervasyon iptal işlemini yapar,
- Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını tespit eder,
- Raporlama yapar ve değerlendirir,
- Diğer departmanlar ile koordineli çalışır,
- Herhangi bir değişiklikte müşteriyi bilgilendirir,
- Ödemenin şekline göre tahsilat işlemlerini yürütür,
- Rezervasyonları resepsiyona iletir,
- Bilgisayar paket programlarını kullanır,
- Yabancı müşterilerle iletişim kurar (en az bir yabancı dili iyi derecede konuşur),
- Çalıştığı bölümün yazışma, dosyalama ve arşivleme işlemlerini yapar.
- Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur.

KULLANILAN ARAÇ GEREÇ VE EKİPMAN

- Rezervasyon formu,
- Rezervasyon defteri ve fişi,
- Reklam broşürleri,
- Katalog,
- Takvim,
- Konaklama belgesi,
- Kayıt fişleri,
- Bilgisayar, faks, yazıcı,
- Fotokopi makinesi,
- Hesap makinesi,
- Fihrist,
- Saat.

REZERVASYON ELEMANI

B- MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ GENEL ÖZELLİKLER

Rezervasyon Elemanı olmak isteyenlerin;

- Zamanı iyi kullanabilen,
- İnsanlarla iyi iletişim kurabilen,
- Sakin, sabırlı ve nazik,
- Ekip çalışmasına yatkın,
- Sorunlara pratik çözüm üretebilen,
- Detaylara özen gösteren ve güçlü bir belleğe sahip,
- Dikkatli ve düzenli
- Bir grubun sorumluluğunu üstlenebilecek güven ve cesarete sahip olan kişiler olmaları gerekir.

C- ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

Rezervasyon Elemanları konaklama ve seyahat işletmelerinin giriş bölümlerinde daima göz önünde görev yaparlar. Çoğunlukla büro ortamında oturarak çalışırlar ve insanlarla etkileşim halindedirler. Müşterilere hizmetin çok değişik alanlarda verilmesi, koordineli çalışmayı zorunlu kılar. Kültür ve Turizm Bakanlığı yetkilileriyle, müşterilerle, otel personeliyle, seyahat acenteleriyle, turist rehberleriyle iletişim halinde çalışırlar. Hafta sonu, yaz tatillerinde ve mevsimlik çalışabilirler. Çalışma saatleri genellikle vardiya usulüdür; izin günleri değişkendir.

REZERVASYON ELEMANI

D- MESLEK EĞİTİMİ

MESLEK EĞİTİMİNİN VERİLDİĞİ YERLER

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

REZERVASYON ELEMANI

E- ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI

Bu meslekte iyi eğitim görmüş nitelikli elemanlara gereksinim gün geçtikçe artmaktadır. İhtiyaç duyulan nitelikli eleman sayısı ile yetişen eleman sayısı arasında büyük bir açık bulunmaktadır. Otellerde, konaklama merkezlerinde, misafirhanelerde, tatil köylerinde çalışma alanı oldukça geniştir.

Genellikle özel sektörde daha geniş iş imkânına sahiptirler. Turizmin gelişip çeşitlenmesine bağlı olarak günümüzde oldukça talep gören bir meslek haline gelmiştir. Turizm bölgelerinde yaz ve kış turizmine yönelik mevsimlik çalışma olanağı bulunmakla birlikte, iş bulma olanakları bölgesel ve mevsimsel olarak değişim göstermektedir.

Ayrıca, kamu sektöründe Kültür ve Turizm Bakanlığı ve bağlı kuruluşlarında da çalışma olanağı vardır.

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

Özel sektörde kazanç çalışılan yer, yabancı dil bilgisi, tecrübe vb. durumlara göre değişiklik göstermektedir.

REZERVASYON ELEMANI

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

-

BENZER MESLEKLER

- Resepsiyon Memuru
- Seyahat İşletmeciliği Meslek Elemanı
- Seyahat İşletmecisi

REZERVASYON ELEMANI

H- EK BİLGİLER

I- KAYNAKÇA

- 3308 sayılı “Mesleki Eğitim Kanunu”,
- Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği,
- Meslek elemanları,
- www.meb.gov.tr,
- 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.

