

# SEZGİNLER MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

## (SEZGİNLER OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSESİ)

### KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

Bu öğrenme faaliyeti ile konaklama ve seyahat hizmetleri alanındaki meslekleri tanıyabileceksiniz.

#### ALANIN ALTINDA YER ALAN MESLEKLER

- Ön Büro Elemanlığı (Resepsiyonist)
- Kat Elemanlığı
- Operasyon elemanlığı
- Rezervasyon elemanlığı

#### **ÖN BÜRO ELEMANI (RESEPSİYONİST)**

##### **Tanımı**

Tesis yönetiminin belirlediği prosedüre uygun olarak konukları karşılama, etkili ve verimli bir şekilde oda satışı yapma, konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenme, göreviyle ilgili raporları hazırlayabilme bilgi ve becerisine sahip sorumluluk alan nitelikli kişidir.

##### **Görevleri**

- Ön büroda hazırlık yapmak.
- Konuk ilişkilerini yürütmek.
- Ön büroda danışma ve santral hizmetlerini yürütmek.
- Rezervasyon ile ilgili işlemleri yürütmek.
- Konuk giriş işlemlerini yapmak.
- Vardiya işlemleri yürütmek.
- Konuk çıkış işlemlerini yapmak.
- Gece kontrolörlüğü yapmak.
- Ø İstatistiki raporlar hazırlamak.

#### **KAT ELEMANI**

##### **Tanımı**

Kat hizmetleri departmanında, konaklama tesisi standartlarına uygun kalitede temizlik ve düzeni, kişiye özel hizmetleri, bölümü ile ilgili tüm işlerin yapılmasını sağlayacak bilgi ve beceriye sahip olan sorumluluk sahibi nitelikli kişidir.

##### **Görevleri**

- Kat hizmetlerinde organizasyon yapmak.
- Oda hazırlığı yapmak.
- Gün içi hizmetleri yürütmek.
- Çamaşırhane hizmetlerini yürütmek.
- Periyodik temizlik ve bakım hizmetlerini yürütmek.

#### **REZERVASYON ELEMANI**

##### **Tanımı**

Tur operatöründen gelen rezervasyon taleplerine göre ilgili işletmelerle bağlantıya geçerek gerekli rezervasyonları yapan, konukların konaklama işletmelerinde rezervasyon ile ilgili sorunlarını çözme bilgi ve becerisine sahip, en az bir yabancı dili iyi derecede konuşabilen, sorumluluk alan nitelikli kişidir.

##### **Görevleri**

- Acente rezervasyon operasyonlarını gerçekleştirmek.
- Gerektiğinde konukla iletişim kurmak.
- İş öncesi hazırlık yapmak.
- Dosyalama yapmak.
- Rezervasyon talep listelerini tur operatöründen almak.
- Tamamlanan rezervasyonu tur operatörüne bildirmek.
- Konukların rezervasyon ile ilgili sorunlarını çözmek.
- Konaklama işletmelerinde reklamasyonu engellemek.
- Rezervasyonlar ile ilgili bilgileri operasyon departmanına bildirmek.
- Bilgisayar paket programlarını kullanmak.
- İlgili işletmelerle bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlamak ve konfirmelerini (onay) almak.

### MESLEK ELEMANLARINDA ARANAN ÖZELLİKLER

#### **Ön Büro Elemanı ve Kat Elemanı Mesleklerinde Aranılan Özellikler**

Kişilik özelliklerinize, yeteneklerinize, günün koşullarına uygun, bilinçli bir meslek seçimi toplumda sağlıklı, mutlu, kendi kendisiyle barışık insanların da sayısını çoğaltacaktır.

#### **Ön Büro Elemanı ve Kat Elemanı Mesleklerinde Aranılan Özellikler**

- Tertipli ve düzenli olmak
- Zamanında iş yapmaktan hoşlanmak
- El ve kolları iyi kullanabilmek
- Türkçe yi iyi konuşmak ve yazmak
- Bilgisayar, faks, fotokopi vb. makineleri kullanmak
- Telefonla konuşabilmek
- Doğru yazılı ve sözlü anlatım yapmak
- Düşünceleri açık aktarabilmek
- Güler yüzlü hoş görülü olmak
- Başkaları ile çalışabilen uyumlu olmak
- Sorumluluk duygusuna sahip olmak
- Soğukkanlı olmak
- Uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı olmak

## **CALIŖMA ORTAMI VE KOŖULLARI**

### **Ön Büro Elemanı ve Kat Elemanı Mesleklerinin Çalışma Ortamları**

Ön büro elemanları otel veya motellerin giriş bölümlerinde daima göz önünde görev yaparlar. Ön büro elemanı çoğunlukla ayakta ve insanlarla etkileşim hâlinde çalışır. Müşterilere hizmetin çok değişik alanlarda verilmesi koordineli çalışmayı zorunlu kılar. Müşterilerle, otel personeliyle, seyahat acenteleriyle etkileşimde bulunurlar. Ön büro elemanları hafta sonu, yaz tatillerinde ve mevsimlik çalışabilirler.

Kat hizmetleri görevlisi otel odalarında ve koridorlarda görev yapar. Ortam temiz ve gürültüsüzdür. Kişi çalışırken devamlı hareket hâlinde olup, bazen eğilme, uzanma gibi pozisyonlarda çalışması gerekebilir. Kat görevlisi görevini genellikle yalnız başına yapar.

Zaman zaman ön büro elemanları, bakım onarım elemanlarıyla irtibat hâlinindedir. Ancak müşterinin isteklerini ve yöneticinin emirlerini alırken onlarla iletişim kurar. Çalıştığı yerin büyüklüğüne göre vardiya usulü çalışabilir.

### **Operasyon Elemanı ve Rezervasyon Elemanı Mesleklerinin Çalışma Ortamları**

Meslek elemanları genellikle büro ortamında çalışırlar. Ancak tur programları ve transferler için seyahate çıkabilirler. Turizm Bakanlığı yetkilileriyle, yerli ve yabancı turistlerle, turist rehberleriyle, seyahat şirketleriyle iletişim hâlinde çalışırlar. Çalıştıkları mesleğe göre büro ortamında, hava alanında ya da tarihi ve turistik yerlerde görev yaparlar.

Büroda çalışanlar genellikle oturarak, büro dışında çalışanlar ise sürekli seyahat hâlinde, hareket hâlinde çalışırlar. Otellerle, yerli ve yabancı turistlerle, otel personeli ile iletişim hâlinindedirler.

## **İS BULMA İMKÂNLARI**

Turizmin gelişmesine bağlı olarak çalışma alanı geniştir. Özellikle tatil bölgelerinde nitelikli personele ihtiyaç duyulmaktadır. Ön büro ve kat meslek elemanları; her türlü otel, motel, tatil köyü, sosyal tesis gibi konaklama ve dinlenme tesislerinde, misafirhanelerde çalışmaktadırlar.

Özellikle yaz aylarında iş bulma sorunu fazla yoktur. Ancak bu meslekte iş bulma olanakları bölgesel ve mevsimlik olarak değişim göstermektedir. Operasyon ve rezervasyon meslek elemanları Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği'ne (TÜRSAB) bağlı acentelerde veya yerel acentelerde görev yaparlar. Turizm Bakanlığı ve bağlı birimleri ile özel turizm şirketlerinde, seyahat acenteleri bürolarında, çalışabilirler.

## **EĞİTİM VE KARIYER İMKÂNLARI**

Bu mesleklerin eğitimi; Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde, Anadolu Meslek ve turizm eğitim merkezlerinde (TUREM) verilebilir. Meslek liselerinin "ön büro ve kat elemanı dallarından mezun olanlar, istedikleri takdirde, Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve seyahat işletmeciliği, Aşçılık, Hazır Yemek ve Aşçılık, Turizm Animasyonu ön lisans programlarına sınavsız geçiş için başvurabilirler. Ayrıca Öğrenci Seçme Sınavına (ÖSS) girip ilgili bölümlere yerleştirilebilirsiniz.

Çalışma hayatındaki performansına göre Ön Büro Elemanı Rezervasyon Şefi veya Resepsiyon Şefi, Ön Büro Müdür Yardımcısı, Ön büro müdürlüğüne kadar yükselme imkânı mevcuttur. Kat Elemanı ise çalışma performansına göre Kat Şefi, Çamaşırhane Şefi, Genel Alan Şefi olarak da görev alabilir.

Operasyon elemanı ve rezervasyon elemanı dallarından mezun olanlar istedikleri takdirde, Turizm Rehberliği, Otobüs İşletmeciliği, Otobüs Şoförlüğü (Kaptanlık), Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Seyahat işletmeciliği, ön lisans programlarına başvurabilirler. Gereken koşullara sahip oldukları takdirde yerleştirilebilirler. Ayrıca Anadolu Meslek Lisesi ve Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin Konaklama ve Seyahat hizmetleri alanından mezun olanlar üniversitelerin alanları ile ilgili öğretmenlik ve işletmecilik lisans programlarının tercih etmeleri durumunda ek puan almaları nedeniyle diğer bölümlerden mezun olanlara göre öncelikle yerleştirilmektedir. Tecrübe kazanmış olan meslek elemanları turizm alanının değişik birimlerine geçiş yapabilirler ve yönetici kadrolarında görev alabilirler.