



TC.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
ÖN BÜRO DALI  
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

<b>Adayın Adı ve Soyadı:</b>	<b>Sınav Tarihi:</b>		
<b>T.C. Kimlik No:</b>	<b>Sınav Süresi: En fazla 2 saat</b>		
<b>Adayın Kayıtlı Olduğu Merkez:</b>	<b>Sınav Başlama Saati:</b>		
<b>Ölçme ve Değerlendirme Yeri:</b>	<b>Revizyon Tarihi: 01.08.2021</b>	<b>REV.01</b>	
<b>Uygulama Sorusu: B.1. Münferit Konuk giriş çıkış işlemlerini yapınız. B.2. Grup giriş çıkış işlemlerini yapınız. B.3. Gece işlemlerini yapınız.</b>			
	<b>Değerlendirme Puanı</b>	<b>Aldığı Puan</b>	
<b>A. ÖN HAZIRLIK</b>	<b>(10 Puan)</b>		
Kişisel temizlik ve bakımını yapar.	1		
Yapılan işe uygun iş elbisesini ve KKD kullanır.	1		
İsimliğini takar.	2		
Çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuata ve işyerine ait kurallara uyar.	1		
Acil durumda ne yapılacağını söyler.	1		
B grubuna ait işlemleri iş sırasını göre açıklar.	2		
İş için gerekli araç-gereçleri hazırlar.	2		
<b>B. UYGULAMA</b>	<b>(80 Puan)</b>		
<b>B.1. MÜNFERİT KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİNİ YAPINIZ.</b>			
Kendisine verilen kasa yedeğini teslim alır.	3		
Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve takip edilmesi gereken olayları kayıt eder.	4		
Vardiyasındaki check in/check out, rezervasyon ve iptallerini kontrol eder.	3		
Konuğu günün saatine göre selamlar.	5		
Konuğa rezervasyonu olup olmadığını sorar.	2		
Rezervasyonlu konunun giriş işlemlerini yapar./ Rezervasyonsuz konunun oda talebini karşılar.	3		
Konaklama belgesini vererek doldurmasını ve imzalanmasını kimlik belgeleri doğrultusunda sağlar.	3		
Konuktan kalacağı gün sayısına göre işletme izlekleri doğrultusunda ön ödeme talebinde bulunarak ödemeyi / provizyon alır.	3		
Oda numarasını sadece konunun duyabileceği şekilde söyleyerek oda anahtarını/kartını bagaj görevlisine vererek konuyu odasına uğurlar.	3		
Konuk bilgilerini sisteme kayıt eder.	3		
Konuğa ait "Konaklama Belgesi"ni odaya ait "Folyo Havuzu"na yerleştirir.	3		
Konuğa ait harcamalarını hesap kartına(folio)işler.	3		
Konukların uyandırma isteklerini alarak uyandırma saatini "Uyandırma Formu"na yazarak sisteme girişini yapar.	3		
Konukların uyandırılma işlemlerini gerçekleştirir ve uyandırmaların yapıp yapılmadığını denetler.	3		
Konuğa ait mesajı alır ve iletir.	3		
Konukların şikâyet ve istekleri(oda değişim, erken/geç çıkış- kalış süresini uzatma) ile ilgilenerek gerekli birimlere bilgi verir.	3		
Konuk tarafından bildirilen teknik arızaları ilgili birime iletir.	3		
Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.	3		
Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul eder.	3		
Konuğa işletmede uygulanan döviz kurunu söyleyerek döviz bozma işlemlerini yapar.	3		
Çıkış yapacak konunun çıkış işlemlerini yaparak oda hesabını tahsil (kredi kartı, nakit, döviz)eder.	3		
Oda hesabı ile ilgili ön muhasebe işlemlerini yapar.	3		



TC.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
ÖN BÜRO DALI  
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

Konuktan oda anahtarını ya da oda kartını alarak bagajları için bagaj görevlisine yönlendirir ve iyi yolculuklar dileyerek konuğu uğurlar.	3	
Çıkış yapmış odanın durumunu kat hizmetleri bölümüne bilgi verir.	3	
Otel paket programında oda giriş- çıkışı ile ilgili istatistiki raporları alır.	2	
Ön kasa devir işlemlerini yapar.	4	
<b>B.2. GRUP GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİNİ YAPINIZ.</b>		
Kendisine verilen kasa yedeğini teslim alır.	4	
Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve takip edilmesi gereken olayları kayıt eder.	4	
Vardiyasındaki check in/check out, rezervasyon ve iptallerini kontrol eder.	4	
Grup rezervasyonu alır.	3	
Grup girişinden önce işletme izlekleri doğrultusunda yapması gereken ön hazırlıkları (grup listesi, oda kartları, kayıt formu,oda blokajı) tamamlar.	3	
Grubu günün saatine göre selamlar.	3	
Gruba ait Konaklama belgelerini dağıtarak doldurulmasını ve imzalanmasını kimlik belgeleri doğrultusunda sağlar.	3	
Gruba ait "Konaklama Belgesi"ni gruptan almış olduğu Voucheri zımbalayarak odaya ait "Folyo Havuzu"na yerleştirir	3	
Oda numarasını söyleyerek oda anahtarını/kartını bagaj görevlisine vererek konuğu odasına uğurlar	3	
Grup bilgilerini sisteme kayıt eder.	3	
Varsa Konukların şikâyet ve istekleri (oda değişim, erken/geç çıkış- kalış süresini uzatma)ile ilgilenecek gerekli birimlere bilgi verir.	3	
Gruba ait mesajı alır ve iletir.	3	
Bildirilen teknik arızaları ilgili birime iletir.	3	
Grubun uyandırma isteklerini alarak uyandırma saatini "Uyandırma Formu"na yazarak sisteme girişini yapar.	3	
Grubun uyandırılma işlemlerini gerçekleştirir ve uyandırmaların yapıp yapılmadığını denetler.	3	
Varsa kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.	3	
Gruba işletmede uygulanan döviz kurunu söyleyerek döviz bozma işlemlerini yapar.	4	
Çıkış yapacak grubun işlemlerini yaparak oda hesabını tahsil (kredi kartı, nakit, döviz)eder.	4	
Gruba ait extraları tahsil ederek ön muhasebe işlemlerini yapar.	3	
Konuktan oda anahtarını ya da oda kartını alarak bagajları için bagaj görevlisine yönlendirir ve iyi yolculuklar dileyerek konuğu uğurlar.	3	
Çıkış yapmış odanın durumunu kat hizmetleri bölümüne bilgi verir.	4	
Gruba ait konaklama ücretlerinin tahsili için gruba ait voucherları muhasebeye gönderir.	4	
Otel paket programında oda giriş- çıkışı ile ilgili istatistiki raporları alır.	3	
Ön kasa devir işlemlerini yapar.	4	
<b>B.3. GECE İŞLEMLERİNİ YAPINIZ.</b>		
Kendisine verilen kasa yedeğini teslim alır.	4	
Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve takip edilmesi gereken olayları kayıt eder.	4	
Giriş ve çıkış yapmış odaların kişi sayılarını, fiyatlarını ve kalış sürelerini "Konaklama Belgesi"nden/ Voucher/ Rezervasyon faksından ve sistemden ve Folyo Havuzundan karşılaştırarak denetler ve eksikleri giderir.	4	
Muhasebe'den aldığı talimatlar doğrultusunda döviz kurlarını günceller.	4	
Bölümlerden gelen "Hâsılât Raporları" nı ve faturaları denetler.	4	
Bölümlerden gelen konuklara ait adisyonları, ilgili oda hesaplarına işler.	4	



TC.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
ÖN BÜRO DALI  
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

Hatalı yapılmış işlemlerde yetkisi doğrultusunda düzeltme yapar. Yetkisini aşan düzeltmelerle ilgili amirini bilgilendirir.	4	
İşletme izlekleri doğrultusunda oda anahtar/kart durumlarını denetler.	4	
KBS ve Polis Raporunun tam ve eksiksiz gönderilmesini sağlar.	4	
Otomasyon programı için gün sonu işlemlerini yaparak raporlarını alır.	4	
Konaklamada istatistik raporları alır.	4	
Muhasebe işlemlerini yaparak ilgili bölümlere dağıtılacak raporları hazırlar.	4	
Uyandırma listesinden ve sistemden uyandırmaları takip eder.	4	
Erken giriş yapacak odaların gerekli hazırlıklarının yapılması için rezervasyon formlarındaki bilgileri inceleyerek detayları gerekli bölümlerle paylaşır.	4	
Erken kahvaltı alacak konukların taleplerinin karşılanmasını sağlar.	4	
Vardiyasındaki konuk giriş ve çıkış işlemlerini yapar.	4	
Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular.	3	
Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul eder.	3	
Pos cihazlarından gün sonu raporlarını alır.	3	
Yazar kasadan X ve Z raporunu alır.	3	
Ön kasa devir işlemlerini yapar.	4	
<b>C. UYGULAMA SONRASI</b>	<b>(10 Puan)</b>	
Çalışma ortamında araç-gereçleri tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.	2	
Geri kazanım için atık malzemeleri ayırır.	2	
Araç gereçlerin kontrolünü yapar.	2	
Vardiya defterini doldurur.	2	
Uygulama sonrası oluşan evrakları ve dosyaları arşivler.	2	
<b>TOPLAM</b>	<b>100</b>	
<b>Notlar / Görüşler:</b>		
<b>Sınav Değerlendiricisinin Adı Soyadı İmza:</b>		

- Bu Form her bir sınav değerlendiricisi tarafından ayrı ayrı doldurulur. Verilen puanlar Sınav Sonuç Tutanağına yazılarak ortalaması alınır.
- Sınav sırasında adayın kendisine, çevresine ve işe zarar verebileceği durumların oluşması halinde değerlendiriciler tarafından gerekli uyarılar yapılarak önlem alınması sağlanır. Bu durumda değerlendiriciler, adayın sınava devam ettirilip ettirilmeyeceğine karar verir.
- Aday B.1, B.2 veya B.3 bölümlerinden bir tanesinden sınava alınacaktır.

İSG EKİPMANLARI (Aday tarafından karşılanacaktır.)	
<b>KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR</b>	
İş Kıyafeti	
Etiketleme	
Talimatlar	
<b>MAKİNA TECHİZAT LİSTESİ</b>	
<b>B.1. MÜNFERİT KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ, B.2 GRUP GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ VE B.3. GECE İŞLEMLERİ ORTAK</b>	
1. Hesap kartı (Folio)	1. Ajanda
2. Ofis malzemeleri	2. Bilgisayar
3. Ön büro otomasyon programı	3. Bilgisayar yazıcısı
4. Ön kasa devir tutanağı	4. Fatura
5. Pas anahtarı imza defteri	5. Fotokopi makinesi



TC.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI  
MESLEKİ EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI  
ÖN BÜRO DALI  
(Ustalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

6. Proforma fatura	6. Folyo havuzu
7. Takvim	7. Günlük müşteri listesi
8. Telefon	8. Hesap makinesi
9. Teknik arıza fişi	9. Kat hizmetleri sorumlusu raporu
10. Telsiz veya çağrı cihazı	10. Kat hizmetleri sorumlusu uyumsuzluk raporu
11. Vardiyalar arası iletişim defteri	11. İnternet
12. Kayıp ve bulunan eşya form	12. Arıza Bakım ve Onarım İstek Formu
13. Eşya çıkış formu	20.İsimlik

**Matbu formlar** (Bulunmuş eşya formu, Depo malzeme çekme formu, Döviz alım bordrosu, Emanet eşya formu, Erken kahvaltı paket formları, Grup oda ve isim listesi formu, İkram kartı, Konaklama belgesi, Konuk anket formu, Konuk avans makbuzu, Malzeme talep formu, Mesaj formu, Oda ve fiyat değişim formu, Ön kasa alındısı makbuzu, Rezervasyon formları, Tashih/Düzeltilme formu, Uyandırma formu, VIP talimat formu vb.)

SINAV SARF MALZEME LİSTESİ *	ADET
1- Kırtasiye malzeme grubu	
2-	
3-	
4-	
5-	

- Sarf malzemeler ve miktarı bir aday için beceri sınav komisyonunca belirlenecektir.
- Sarf malzemeler aday tarafından karşılanacaktır.