

# ***İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ***



***KONAKLAMA VE  
SEYAHAT  
HİZMETLERİ ALANI  
TANITIMI***

# İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ



## KONAKLAMA VE SEYAHAT ACENTACILIĞI HİZMETLERİ ALANLARI

### Ön Büro Hizmetleri

Tesis yönetiminin belirlediği prosedüre uygun olarak konukları karşılamak, etkili ve verimli bir şekilde oda satışı yapmak, 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, İstatistikî raporlar hazırlamaktır.

### GÖREVLERİ:

- ÖN BÜRODA HAZIRLIK YAPMAK,
- KONUK İLİŞKİLERİNİ YÜRÜTMEK
- ÖN BÜRODA DANIŞMA VE SANTRAL HİZMETLERİNİ YÜRÜTMEK
- REZERVASYON İLE İLGİLİ İŞLEMLERİNİ YÜRÜTMEK
- KONUK GİRİŞ İŞLEMLERİNİ YAPMAK
- VARDİYA İŞLEMLERİNİ YÜRÜTMEK
- KONUK ÇIKIŞ İŞLEMLERİNİ YAPMAK
- GECE KONTROLÖRLÜĞÜ YAPMAK
- İSTATİSTİKİ RAPORLAR HAZIRLAMAKTIR.

# İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ



## KONAKLAMA VE SEYAHAT ACENTACILIĞI HİZMETLERİ ALANLARI

### Kat Hizmetleri

Kat Hizmetleri Bölümü (Housekeeping), işletmenin temizliği, düzeni ve bakımı ile ilgili işlerin tümünü yapan bölümdür. Kat Hizmetleri Bölümü ya da departmanı otelcilik dilinde Housekeeping olarak geçmektedir. 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.

Konukların bir işletmeyi tercih etmelerinin birinci nedeni, otelin temiz ve tertipli olmasıdır. Otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı tarafından karşılanan temizlik işlevinin aynı zamanda hijyen koşullarına uygun olarak yerine getirilmesine özen göstermek gerekmektedir.

### GÖREVLERİ:

- KAT HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON YAPMAK
- ODA HAZIRLIĞI YAPMAK
- GÜN İÇİ HİZMETLERİ YÜRÜTMEK
- ÇAMAŞIRHANE HİZMETLERİNİ YÜRÜTMEK
- PERİYODİK TEMİZLİK VE BAKIM HİZMETLERİNİ YÜRÜTMEKTİR.

# İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ



## KONAKLAMA VE SEYAHAT ACENTACILIĞI HİZMETLERİ ALANLARI

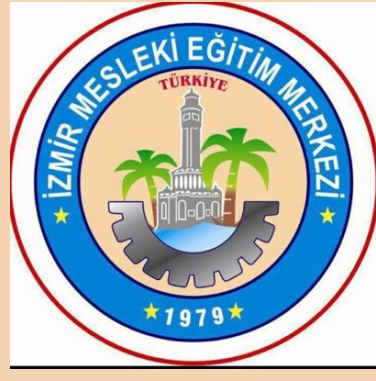
### REZERVASYON ELEMANI

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.

### GÖREVLERİ:

- ACENTE REZERVASYON OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRMEK
- GEREKTİĞİNDE KONUKLA İLETİŞİM KURMAK
- İŞ ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMAK
- DOSYALAMA YAPMAK, REZERVASYON TALEP LİSTELERİNİ TUR OPERATÖRÜNDEN ALMAK
- İLGİLİ İŞLETMELERLE BAĞLANTIYA GEÇEREK REZERVASYONUN YAPILMASINI SAĞLAMAK VE ONAY ALMAK
- TAMAMLANAN REZERVASYONU TUR OPERATÖRÜNE BİLDİRMEK
- KONUKLARIN REZERVASYON İLE İLGİLİ SORUNLARINI ÇÖZMEK
- REZERVASYONLAR İLE İLGİLİ BİLGİLERİ OPERASYON DEPARTMANINA BİLDİRMEK
- BİLGİSAYAR PAKET PROGRAMLARINI KULLANMAKTIR.

# İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ



## KONAKLAMA VE SEYAHAT AÇENTACILIĞI HİZMETLERİ ALANLARI

### OPERASYON ELEMANI

Gerektiğinde transfermen ile tur animatörünün bütün görev ve sorumluluklarını yerine getiren günlük, haftalık tur programları hazırlayan, havaalanında konukları karşılayıp havaalanı işlemlerine yardımcı olan, konukların transferler için alınış ve dağıtım saatlerini belirleme bilgi ve becerisine sahip sorumluluk alan, nitelikli kişidir.

### GÖREVLERİ:

- ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRMEK
- KONUKLA İLETİŞİM KURMAK,İŞ ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMAK
- DOSYALAMA YAPMAK
- GÜNLÜK VE HAFTALIK TUR PROGRAMLARI HAZIRLAMAK
- KONUKLARI KARŞILAYIP HAVAALANI İŞLEMLERİNE YARDIMCI OLMAK
- TRANSFERLER İÇİN ALINIŞ VE DAĞITIM SAATLERİNİ AYARLAMAK
- TRANSFERLERİN ZAMANINDA GERÇEKLEŞMESİNİ SAĞLAMAK
- TURA ÇIKACAK ARAÇ VE REHBERİ BELİRLEMEK
- TUR PROGRAMI HAZIRLAMAK,ANADOLU KÜLTÜRÜNÜ TANITMAK
- ENGELLEMEK,BİLGİSAYAR PAKET PROGRAMLARINI KULLANMAKTIR.

# İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ



## **KONAKLAMA VE SEYAHAT ACENTACILIĞI HİZMETLERİ ALANLARI MESLEK ELEMENLARINDA ARANAN ÖZELLİKLER**

Bu Alandaki Mesleklerde Çalışmak İsteyenlerin;

- Sabırlı ve düzenli
- Zamanında iş yapmaktan hoşlanan
- Saygılı, nazik, güler yüzlü, hoş görülü
- Soğukkanlı
- İş arkadaşları ile uyumlu çalışan
- Uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı
- Türkçeyi iyi konuşan ve yazan kişiler olmaları gerekmektedir.

## **Ön Büro ve Kat Elemanlarında Aranılan Özellikler**

- Tertipli ve düzenli olma
- Zamanında iş yapmaktan hoşlanmak
- El ve kolları iyi kullanabilmek
- Türkçeyi 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
- Birlikte iş yapabilme yeteneğine ve sorumluluk duygusuna sahip olmak
- Soğukkanlı olmak, Uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı olmak.

# İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ

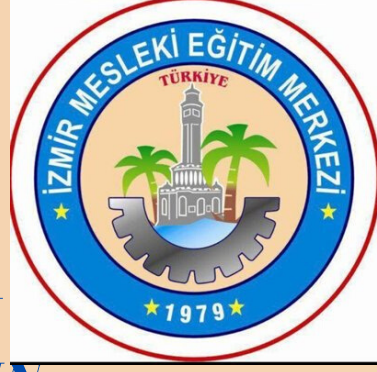


## **KONAKLAMA VE SEYAHAT ACENTACILIĞI HİZMETLERİ ALANLARI MESLEK ELEMENLARINDA ARANAN ÖZELLİKLER**

### **• Operasyon ve Rezervasyon Elemanlarında Aranan Özellikler**

- Düzgün bir fiziğe ve sağlıklı bir yapıya sahip olmak
- Dış görünümüne dikkat etmek
- Temiz ve bakımlı olmak
- Tertipli ve düzenli olma
- ,Zamanında iş yapmaktan hoşlanmak
- Telefon, bilgisayar, faks, fotokopi vb. makineleri kullanmak
- Saygılı, nazik, güler yüzlü, hoş görülü, soğukkanlı olmak
- İş arkadaşları ile uyumlu çalışmak
- Bir grubun sorumluluğunu üstlenebilecek güven ve cesarete sahip olmak
- Düzgün, anlaşılır konuşmak ve yumuşak ses tonuna sahip olmak
- İnsanlarla iyi iletişim kurmak, düşüncelerini aktarabilmek, pratik çözümler üretebilmek, yaratıcı olmak, İkna yeteneği yüksek, dışa dönük olmak
- Dikkatli olmak, ayrıntıları algılayabilmek
- En az bir yabancı dili iyi derecede konuşmak
- Gezmeyi sevmek, yeni insanlarla tanışmaktan ve değişiklikten hoşlanmak.

# İZMİR MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ



## KONAKLAMA VE SEYAHAT ACENTACILIĞI HİZMETLERİ ALANLARINDA ÇALIŞANLARIN ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

### Ön Büro ve Kat Elemanlarının 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 ve Rezervasyon Elemanlarının 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, havaalanında ya da tarihî 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.

### ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI

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.