

Misyon

**OTELCİLİK VE TURİZM
SEKTÖRÜNE ULUSLAR ARASI
STANDARTLARDA KALİFİYE
ELEMEN YETİŞTİRMEK**

Vizyon

**OTELCİLİK VE TURİZM EĞİTİMİ
ALANINDA MARKALAŞMAK, HER
ZAMAN BÖLGEMİZDE VE
ÜLKEMİZDE STANDARTLARIN
ÜZERİNDE BİR KURUM OLMAK**



İLETİŞİM BİLGİLERİ

*Süleymanlar Mahallesi Mehmet Ali Yılmaz
Kümeevler Sokak No:5
Kdz Ereğli / Zonguldak*

Tel : 0372 - 315 11 77

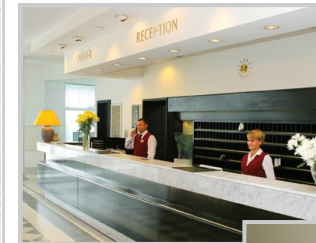
Faks : 0372 - 315 11 50

Web : ereglipirireis.meb.k12.tr

**PİRİ REİS MESLEKİ VE
TEKNİK ANADOLU
LİSESİ**



**KONAKLAMA ve SEYAHAT
HİZMETLERİ ALANI**



KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

A. ALANIN MEVCUT DURUMU VE GELECEĞİ

Turizm sektöründe ara eleman ve orta kademe yöneticisine ciddi şekilde ihtiyaç olduğu belirtilmektedir. Ayrıca konaklama hizmetlerine yönelik reklam ve sigorta hizmetleri, oto kiralama şirketleri, oto park hizmetleri, konaklama destek hizmetleri, satış ve satış sonrası hizmetlere paralel hizmetler de düşünüldüğünde iş kolunun geniş boyutta dolaylı istihdama yol açtığı da bir gerçektir.

Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alanının yapısal özelliğinden kaynaklanan emek yoğun üretim tarzı nedeniyle, otomasyona geçme olanaklarının son derece sınırlı olması insan faktörünü ön plana çıkarmaktadır.

Çağdaş turizmin gereği; istihdam edilen personelin meslekî formasyonunun ve öğrenim düzeylerinin yüksek olması, kaliteli hizmetin sağlanmasını, turist ile turiste hizmet edenler arasındaki ilişkilerin nitelikli olarak gerçekleşmesini doğurmaktadır.

Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alanının, Turizm sektörünün gelişmesine bağlı olarak çalışma alanları oldukça geniştir. Özellikle tatil bölgelerinde nitelikli personele ihtiyaç duyulmaktadır. Meslek elemanları; her türlü otel, motel, tatil köyü, sosyal tesis gibi konaklama ve dinlenme tesislerinde, misafir hanelerde, seyahat acentelerinde çalışmaktadırlar.

B. ALANIN ALTINDA YER ALAN MESLEKLER

Ø Ön Büro Elemanlığı (Resepsiyonist)

Ø Kat Elemanlığı

Ø Operasyon elemanlığı

Ø 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:

Ø Ön büroda hazırlık yapmak.

Ø Konuk ilişkilerini yürütmek.



Ø Ön büroda danışma ve santral hizmetlerini yürütmek.

Ø Rezervasyon ile ilgili işlemleri yürütmek.

Ø Konuk giriş işlemlerini yapmak.

Ø Vardiya işlemleri yürütmek.

Ø Konuk çıkış işlemlerini yapmak.

Ø Gece kontrolörlüğü yapmak.

Ø İstatistik 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 :

Ø Kat hizmetlerinde organizasyon yapmak.

Ø Oda hazırlığı yapmak.

Ø Gün içi hizmetleri yürütmek.

Ø Çamaşırhane hizmetlerini yürütmek.

Ø Periyodik temizlik ve bakım hizmetlerini yürütmek.

Ø Dosyalama yapmak.

Ø Günlük-haftalık tur programları hazırlamak.

Ø Konukları karşılayıp havaalanı işlemlerine yardımcı olmak.

Ø Transferler için alınış ve dağıtım saatlerini ayarlamak.

Ø Transferlerin zamanında gerçekleşmesini sağlamak

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.

E. İŞ BULMA İMKÂN LARI

Turizmin gelişmesine bağlı olarak çalışma alanı genişler. 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.

F. EĞİTİM VE KARIYER İMKÂN LARI

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 Yüksek Öğretime Geçiş Sınavına (YGS) 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.

