|  |  |
| --- | --- |
| **Adayın Adı ve Soyadı:** | **Sınav Tarihi:** |
| **T.C. Kimlik No:** | **Sınav Süresi: En fazla 2 saat** |
| **Adayın Kayıtlı Olduğu Merkez:** | **Sınav Başlama Saati:**  |
| **Ölçme ve Değerlendirme Yeri:**  | **Revizyon Tarihi: 01.08.2021** | **REV.01** |
| **Uygulama Sorusu** Sınavda verilecek olan iş ve işlemleri; proje-çizim-detay, standartlar, teknik şartnameler, İSG Kuralları, değerlendirme kriterleri ve sınav değerlendiricilerinin talimatlarına uygun şekilde yapınız. **(Sınav sorusu, sınavı yapan komisyon tarafından belirlenecektir.)*** **Adaylar B bölümündeki kriterlerden seçtiği bir tanesinden sınav olacaktır.**
 |
|  | **Değerlendirme****Puanı** | **Aldığı Puan** |
| **A. ÖN HAZIRLIK** | **(10 Puan)** |  |
| Kişisel temizlik ve bakımını yapar. | 1 |  |
| Yapılan İşe 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. UYGULAMA** |  |  |
| **B1. Danışma (Concierge) İşlemlerini Yapınız.** | **(80 Puan)** |  |
| Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve takip edilmesi gereken olayları kayıt eder. | 4 |  |
| Otel girişinin ve otoparkın düzenini sağlar. | 3 |  |
| Otel kapı önü araç trafiğini yönetir. | 4 |  |
| Konuğu günün saatine göre selamlar. | 4 |  |
| Konuğun girişinde bagaj işlemlerini yapar. | 4 |  |
| Konuğa resepsiyondan oda anahtarı/kartı alarak odasına kadar eşlik eder. | 3 |  |
| Konuğa oda hakkında bilgi verir. | 3 |  |
| Otel, çevresi ve bölge hakkında işletme izlekleri doğrultusunda güncel bilgi verir. | 3 |  |
| Grup bagaj işlemlerini yapar. | 3 |  |
| Şüpheli görünen kişileri ve bagajları ilgili birimlere bildirir. | 3 |  |
| Konuğun taksi ihtiyacını karşılamak için anlaşmalı taksi duraklarından taksi çağırır. | 3 |  |
| Otele gelen evrak ve posta dağıtımını yapar. | 4 |  |
| Konuğa bırakılan mesajları iletir. | 3 |  |
| Uyandırmaya cevap vermeyen konukları uyandırır. | 3 |  |
| Konuğun otel dışından isteklerini işletme izlekleri doğrultusunda yerine getirir. | 3 |  |
| Konuk istek-şikâyetleri ile ilgilenir, giderebileceği istek-şikâyetleri giderir, gideremeyeceklerini not alır ve ilgili birimlere bilgi verir. | 3 |  |
| Oda değişim işlemini işletme izlekleri doğrultusunda yapar. | 3 |  |
| Lobi düzenini sağlar. Arıza, kir, leke gibi durumlarda ilgili bölümlere bilgi verir. | 3 |  |
| Emanete alınacak eşyaların işlemlerini işletme izleklerine göre yürütür. | 3 |  |
| Çıkış yapacak konuğun bagaj işlemlerini yürütür. | 3 |  |
| Grup çıkışını yapar. | 3 |  |
| Konuğu uğurlar. | 3 |  |
| Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular. | 3 |  |
| Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul eder. | 3 |  |
| Bagaj odalarının temizlik ve düzenini sağlar. | 3 |  |
| **B2. Rezervasyon İşlemlerini Yapınız.** | **(80 Puan)** |  |
| Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve takip edilmesi gereken olayları kayıt eder. | 6 |  |
| Gelen aramaları günün saatine göre yanıtlar. | 5 |  |
| Rezervasyon talebini alır. | 7 |  |
| Rezervasyon talebinde bulunan konuk adaylarını bilgilendirir. | 5 |  |
| Rezervasyon durumunun uygunluğunu denetler. | 7 |  |
| Rezervasyon formunu konuğun istekleri doğrultusunda doldurur. | 5 |  |
| Ön ödeme talep eder ve gerçekleştiğinde rezervasyon teyit işlemini yapar. | 5 |  |
| Alınan rezervasyonları sisteme işler. | 5 |  |
| Rezervasyon değişikliği ve iptalini yapar. | 5 |  |
| Rezervasyon formlarını resepsiyona gönderir. | 5 |  |
| Acente rezervasyon işlemlerini takip eder. | 5 |  |
| Rezervasyon istatistiklerini hazırlar. | 5 |  |
| Önemli konuklar veya konaklama ücreti ödemeyecek odaların takibini yapar. | 5 |  |
| Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular. | 5 |  |
| Konuk tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun kabul eder. | 5 |  |
| **B3. Santral İşlemlerini Yapınız.** | **(80 Puan)** |  |
| Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve takip edilmesi gereken olayları kayıt eder. | 5 |  |
| Otel içi ve dışı telefon görüşmelerini işletme izleklerine göre yapar. | 10 |  |
| Konuklar için gelen aramaları yanıtlar. | 7 |  |
| Konuğa bırakılan mesajları alır ve ilgili birimlere iletir. | 7 |  |
| Konuğun bıraktığı mesajı alır ve ilgili birimlere iletir. | 7 |  |
| Konuklardan kendisine gelen istek- şikâyetleri dinler, anında giderebileceği istek -şikâyetleri giderir, gideremeyecekleri için not alır ve ilgili birimlere iletir. | 7 |  |
| Gelen giden faks mesajlarını işletme izleklerine göre gerçekleştirilir. | 6 |  |
| Uyandırma kayıt işlemini gerçekleştirerek uyandırmaları yapar. | 6 |  |
| Santral rehber kayıtlarını günceller. | 6 |  |
| Arızalı telefon takibini yapar. | 6 |  |
| Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygular. | 6 |  |
| Konuk tarafından verilen hediyeleri işletme izleklerine uygun kabul eder. | 7 |  |
| **C. UYGULAMA SONRASI** | **(10 Puan)** |  |
| 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 |  |
| **TOPLAM**  | **(100 Puan)** |  |
| **Notlar / Görüşler:** |  |
| **Sınav Değerlendiricisinin Adı Soyadı İmza:** |  |

* **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.)** |
| **KİŞİSEL KORUYUCU DONANIMLAR** |
| 1. İş Kıyafeti
 |
| 1. Etiketleme
 |
| 1. Talimatlar
 |
| **B.1 DANIŞMA (CONCİERGE) İŞLEMLERİ** | **B.2. REZERVASYON İŞLEMLERİ** | **B.3.SANTRAL İŞLEMLERİ** | **ORTAK** |
| 1. Arıza formu
 | 1. Bilgisayar
 | 1. Bilgisayar
 | 1. Kayıp ve bulunmuş eşya formu (Lost and found)
 |
| 1. Grup oda ve isim listesi formu
 | 1. Bilgisayar yazıcısı
 | 1. Bilgisayar yazıcısı
 | 1. Eşya çıkış Formu
 |
| 1. Malzeme talep formu
 | 1. Fotokopi makinesi
 | 1. Faks makinesi
 | 1. Vardiyalar arası iletişim defteri (Log book)
 |
| 1. Mesleki yayınlar
 | 1. Ön büro otomasyon program
 | 1. Fotokopi makinesi
 | 1. Malzeme talep formu
 |
| 1. Telefon
 | 1. Rezervasyon formları
 | 1. Hesap makinesi
 | 1. Arıza Bakım ve Onarım Formu
 |
| 1. Telsiz veya çağrı cihazı
 | 1. Tashih/Düzeltme formu
 | 1. Internet
 | 1. VIP talimat form
 |
| 1. Mesaj formu
 | 1. Folyo havuzu
 | 1. (Grup oda ve isim listesi formu
 | 1. Ofis malzemeleri
 |
| 1. Uyandırma formu
 | 1. Grup memorandumu
 | 1. Mesaj formu
 | 1. Telefon
 |
| 1. Grup oda ve isim listesi formu
 | 1. Hesap makinesi
 | 1. Uyandırma formu
 |  |
| 1. Paid-aut fişi(harcama fişi)
 | 1. Proforma fatura
 | 1. Santral otomasyon programı
 |  |
| 1. Oda ve fiyat değişim formu
 | 1. İkram kartı
 | 1. Takvim
 |  |
|  | 1. İnternet
 | 1. Telefon rehberi
 |  |
|  |  | 1. Telefon santral Konsolu
 |  |
| **SINAV SARF MALZEME LİSTESİ \*** | **ADET** |
| 1. Kırtasiye malzeme grubu
 |  |
| 1. Ajanda
 |  |
| 1. Broşür
 |  |
|  |  |
|  |  |
| * **Sarf malzemeler ve miktarı bir aday için beceri sınav komisyonunca belirlenecektir**
* **Sarf malzemeler aday tarafından karşılanacaktır.**
 |  |
|  |  |