**KONAKLAMA VE SEYAHAT**

**HİZMETLERİ ALANI**

**AMAÇ**

Bu öğrenme faaliyeti ile konaklama ve seyahat hizmetleri alanındaki meslekleri

tanıyabileceksiniz.

**A. ALANIN MEVCUT DURUMU VE GELECEĞİ**

Günümüzde turizm sektörünün ekonomik, sosyal ve toplumsal açıdan kazandığı

önem her geçen gün artmaktadır. Turizm sektörü, küresel düzeyde hızla değişen pazar ve

rekabet koşulları nedeniyle sürekli ve dinamik bir gelişim içindedir. Bu rekabet koşulları

altında gelecek yıllarda hedeflenen 50bin yatak kapasitesine ulaşabilmek için uygun nitelikli

meslek eleman ihtiyaçlarını karşılayacak eğitim politikalarının geliştirilmesi hedeflenmiştir.

Bu hedefler doğrultusunda turizm sektörü stratejik bir konaklama hizmet alanı olan ülkelerin

yakın ilgisini çekmekte ve bu sektör için devlet olarak özel planlamalar yapılmaktadır.

Ülkeler bu sektörün korunması ve rekabet gücünün geliştirilmesi için özel politikalar

uygulamaktadır.

Seyahat acentelerinin de turizm sektöründeki yeri ve önemi gün geçtikçe

artmaktadır. Seyahat acenteleri turistin tatil amacıyla evinden çıktığı andan başlayarak tekrar

evine geri döndüğü zamana kadar yaşadığı bütün olayları, faaliyetleri, hizmetleri bir bütün

hâlinde turiste sunan işletmelerdir. Ülkemize gelen turistlerin havaalanına indikleri anda ilk

karşılaştıkları kişi seyahat acentesi personelidir. Bu da seyahat acenteciliği alanında mesleki

eğitimin önemini ve yerini çok güzel vurgulamaktadır.

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, misar hanelerde, seyahat acentelerinde

çalışmaktadırlar.

**B. ALANIN ALTINDA YER ALAN MESLEKLER**

Ön Büro Elemanılığı (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.

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.

**OPERASYON ELEMANI**

**Tanımı**

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.













**Görevleri**

Acente operasyonlarını gerçekleştirmek.

Konukla iletişim kurmak.

İş öncesi hazırlık yapmak.

Dosyalama yapmak.

Günlük-haftalık tur programları hazırlamak.

Konukları karşılayıp havaalanı işlemlerine yardımcı olmak.

Transferler için alınış ve dağıtım saatlerini ayarlamak.

Transferlerin zamanında gerçekleşmesini sağlamak.

Tura çıkacak araç ve rehberi belirlemek.

Tur programı hazırlamak.

Anadolu kültürünü tanıtmak.

Konaklama; İşletmelerinde reklamasyonu engellemek.

Bilgisayar paket programlarını kullanmak.

**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.

İlgili işletmelerle bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlamak ve

konfirmelerini (onay) almak.

Tamamlanan rezervasyonu tur operatörüne bildirmek.

Konukların rezervasyon ile ilgili sorunlarını çözmek.

Konuklama işletmelerinde reklamasyonu engellemek.

Rezervasyonlar ile ilgili bilgileri operasyon departmanına bildirmek.

Bilgisayar paket programlarını kullanmak.

**C. MESLEK ELEMANLARINDA ARANAN ÖZELLİKLER**

**Ön Büro Elemanı ve Kat Elemanı Mesleklerinde Aranan 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 Aranan 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

**Operasyon Elemanı ve Rezervasyon Elemanı Mesleklerinde Aranan Özellikler**

Düzgün ve sağlıklı bir yapıya sahip olmak,

Dış görünümüne dikkat etmek,

Temiz ve bakımlı olmak,

Tertipli ve düzenli olmak,

Zamanında iş yapmaktan hoşlanmak,

Telefon, bilgisayar, faks, fotokopi vb. makineleri kullanmak,

Saygılı, nazik, güler yüzlü,hoş görülü,soğuk kanlı 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 kullanmak,

Gezmeyi sevmek, yeni insanlarla tanışmaktan ve değişiklikten hoşlanmak

**D. ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI**

**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 hâlindedir. 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 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

hâlindedirler.

**E. İŞ 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.

**F. EĞİTİM VE KARİYER İMKẬNLARI**

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 Şe veya

Resepsiyon Şe,Ön Büro Müdür Yardımcısı, Ön büro müdürlüğüne kadar yükselme imkânı

mevcuttur. Kat Elemanı ise çalışma performansına göre Kat Şe, Çamaşırhane Şe, Genel

Alan Şe 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 sınavsız geçiş

için başvurabilirler. Gereken koşullara sahip oldukları taktirde 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.