**TANIM**

**Otel ve benzeri konaklama tesislerinde kalmak için gelen müşterileri kabul ederek, kayıt, oda, bagaj, hesap, ücret tahsili, mesaj ve haberleşme işlemlerini yapan kişidir.**

**GÖREVLER –**

 **Otele başvuruda bulunan müşterileri karşılar, tanıtıcı bilgiler verir,** **- Müşterilere kalacakları oda konusunda açıklamalarda bulunur, gerekirse kalacakları yeri gösterir,** **- Otelde kalmak isteyen müşteriler için giriş formu düzenler,** **- Polis defterine müşterinin kimliği ile ilgili bilgileri yazar belge düzenler,** **- Telefonla veya yazı ile alınan başvuruların kayıtlarını tutar, yerlerini ayırır,** **- Müşterilere gelen mesajların dağıtımını yapar. Posta ve telgrafları kabul ederek ilgililere ulaştırır,** **- Müşterilerin para, kıymetli evrak, değerli eşya vb. emanetlerini saklamak üzere alır ve bunları ilgili formlara kaydeder,** **- Rezervasyon formu, cetveli, takvimi, listesi ve defteri tutar,** **- Müşteri hesaplarını tutar ve faturaları hazırlar.**

**KULLANILAN ALET VE MALZEMELER** **–**

**Rezervasyon için gerekli takvim, rezervasyon defteri ve fişi, reklam broşürleri,** **- Polis defteri, odaların planı, Uyandırma cetveli, konaklama belgesi,** **- Kayıt fişleri, Bilgisayar, fotokopi makinesi, hesap makinesi.**

**MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER**

**Ön büro elemanı olmak isteyenlerin;** **- Uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı, fiziksel görünümü düzgün,** **- Dışa dönük, insanlarla iyi iletişim kurabilen, insanların istek ve duygularını anlayabilen, sakin, Güler yüzlü ve saygılı,** **- Başkalarını ikna edebilen, düzgün konuşabilen,** **- Küçük ayrıntıları algılayabilen, sır saklayabilen, Güçlü bir belleğe sahip,** **- Dikkatli, temiz, titiz ve düzenli kimseler olmaları gerekir.**

**ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI**

 **Ön büro elemanları otel veya motellerin giriş bölümlerinde daima göz önünde görev yaparlar. Ön büro elemanı çoğunlukla ayakta ve insanlarla etkileşim halinde çalışır. Müşterilere hizmetin çok değişik alanlarda verilmesi, koordineli çalışmayı zorunlu kılar. Müşterilerle, otel personeliyle, seyahat acenteleriyle etkileşimde bulunur. Ön büro elemanları hafta sonu, yaz tatillerinde ve mevsimlik çalışabilirler. Çalışma saatleri genellikle vardiya usulüdür, kişi haftanın 1 günü izinlidir.**

**ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA OLANAKLARI**

**Ön büro elemanları otellerde, konaklama merkezlerinde, misafirhanelerde, tatil köylerinde çalışırlar. Turizmin gelişmesine bağlı olarak çalışma alanı oldukça geniştir. Yeni turistik otellerin yapılması da iş alanını genişletmektedir. Özellikle tatil bölgelerinde nitelikli personelin çalışma imkanı oldukça geniştir. Turizm bölgelerinde özellikle yaz ve kış turizmine yönelik yerlerde mevsimlik olarak çalışma olanağı yaratılmaktadır.**

**MESLEK EĞİTİMİNİN VERİLDİĞİ YERLER**

 **Bu mesleğin eğitimi; Anadolu otelcilik ve turizm meslek liselerinde, Mesleki Eğitim Merkezlerimde, Turizm Bakanlığı'na bağlı turizm eğitim merkezlerinde (TUREM), Türkiye İş Kurumu işgücü yetiştirme kurslarında verilmektedir.**

**Önbüro müdürü, resepsion, halkla ilişkiler, kasıyer, bellboy, doorman, rezervasyon,**

**MESLEK EĞİTİMİNE GİRİŞ KOŞULLARI**

**Anadolu otelcilik ve turizm meslek liselerine girebilmek için Ortaöğretim Kurumları Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı'nı kazanmak gerekmektedir. Mesleki eğitim merkezlerine girebilmek için; En az ilköğretim okul mezunu olmak, 14 yaşını doldurmuş,19 yaşından gün almamış olmak, ancak, 19 yaşından gün almış olanlardan daha önce çıraklık eğitimden geçmemiş olanlar, yaşlarına ve eğitim seviyelerine uygun olarak düzenlenecek mesleki eğitim programlarına göre çıraklık eğitimine alınabilir.** **Turizm Bakanlığı'na bağlı turizm eğitim merkezlerinde, ve Türkiye İş Kurumu işgücü yetiştirme kurslarında eğitim alabilmek için gerekli şartları yerine getirmek gerekmektedir.**

**EĞİTİMİN SÜRESİ VE İÇERİĞİ**

**Anadolu otelcilik ve turizm meslek liselerinde 1 yılı yabancı dil hazırlık olmak üzere 4 yıl, Mesleki eğitim merkezlerinde Resepsiyon (Ön Büro) meslek eğitiminde ilköğretim mezunları için eğitim programı 2 yıl devam etmektedir. Lise ve daha üst düzeyde genel eğitim kurumlarından mezun olanlar için meslek eğitimi 1 yıl devam etmektedir. Ustalık eğitimi çalışma süresi 1 yıldır** **Eğitim süresince genel kültür dersleri ve meslek dersleri verilmektedir. Meslek dersleri uygulamalı olarak görülmektedir.** **Turizm Bakanlığı'na bağlı turizm eğitim merkezlerinde (TUREM) 7 ay, Türkiye İş Kurumu işgücü yetiştirme kurslarında en fazla 6 ay, süre kurs görmektedirler.**

**MESLEKTE İLERLEME**

 **Meslek liselerinin “Resepsiyon” bölümünden mezun olanlar, istedikleri taktirde, Turizm ve otel işletmeciliği, Turizm ve seyahat işletmeciliği, Aşçılık, Hazır Yemek ve Aşçılık, Turizm Animasyonu ön lisans programlarına sınavsız geçiş için başvurabilirler. Gereken koşullara sahip oldukları takdirde yerleştirilebilirler.** **Ayrıca Öğrenci Seçme Sınavına (ÖSS) girip Konaklama İşletmeciliği (Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O), Konaklama İşletmeciliği Öğretmenliği, Turist Rehberliği (Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O), Turizm İşletmeciliği (Uygulamalı Bilimler Y.O), Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O), Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O., Turizm ve Otel İşletmeciliği (Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Y.O), Turizm ve Otel İşletmeciliği (Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O), Turizm ve Otel İşletmeciliği Y.O., Turizm ve Otelcilik (Uygulamalı Bilimler Y.O), Turizm ve Otelcilik (Yabancı Diller Y.O), Turizm ve Rehberlik (Uygulamalı Bilimler Y.O), Turizm ve Otelcilik (Bilgisayar ve Turizm Y.O) lisans programlarını tercih etmeleri durumunda ek puan almaları nedeniyle diğer bölümlerden mezun olanlara göre öncelikle yerleştirilmektedir.** **Çalışma hayatındaki performansına göre rezervasyon şefi veya resepsiyon şefi, Ön büro müdür yardımcısı, Ön büro müdürlüğüne kadar yükselme imkanı mevcuttur.** **BENZER MESLEKLER: Sekreterlik, Seyahat Bürosu Memurluğu.**

**BURS, KREDİ VE ÜCRET DURUMU**

**Turistik tesislerdeki uygulamalı eğitim süresince öğrencilere işyerleri tarafından asgari ücretin en az %60'ı oranında ücret ödenmektedir.** **Kazanç durumu işyerinin büyüklüğüne, elemanın tecrübesine göre değişmektedir. Niteliği yüksek bir resepsiyon memuru asgari ücretin 3 ila 4 katı ücret alabilmektedir.**

Kaynak: <http://www.msxlabs.org/forum/meslekler/29855-on-buro-elemani.html#ixzz1N5MgPvOK>

“Ne yapıyor ki bu elemanlar ?

“zihniyeti ile yaklaşılırsa bir yere varılamıyor tabii. Kaybedilen misafirin maliyeti dikkate alınmazsa, reklamasyonlarla ilgili maliyetler ve reklamasyonların sebepleri incelenmezse bu departmanın önemi de anlaşılamaz. Oteldeki operasyonel departmanların işlerinde sorun yaşanması ve bunun misafirlerimize yansıması kaçınılmaz.Ancak bu sorunları şikayete dönmeden halledilmesi yahut büyümeden çözülmesi ve misafirin gösterilen ilgi ve çabalar neticesinde yaşadığı sıkıntıyı unutarak evine dönmesi,bu departmanın fark edilmeyen başarılarıdır.Yöneticiler ne kadar misafirlerle beraber olur,ne kadar içlerinde olursa,o kadar Guest Relations Departmanını anlar ve destek olur.Aksi halde kendilerine şikayet getirmeyen müdür başarılıdır düşüncesine sahip olacaklardır ki bu da otel için büyük bir kayıp olur.Yine de bunca sıkıntıya rağmen misafir memnuniyeti için çalışan Misafir ilişkileri müdürleri ve dolayısıyla onların yetiştirdiği personeller olduğunu bilmek ve görmek bana ümit veriyor. Bu departmanın değerini bilen yöneticileri görmek de ayrı sevindirici.Çünkü bu insanlara sahip çıkacak yöneticiler lazım. Misafir odaklı yönetimler oldukça turizm ülkemizde iyiye gidecek. Aksi halde turizmin geleceğinden bahsetmek mümkün olmayacaktır.

**KAT HİZMETLERİ DEPARTMANININ ÖNEMİ**
Otel işletmelerinde bulunan çeşitli alanların temizlik, düzen ve bakımından sorumlu olan kat hizmetleri departmanı, otelişletmeleri organizasyonunda önemli bir yere sahıptır.Bunun nedenlerini şöyle sıralayabiliriz :
GELİR KAYNAĞIDIR : Otel gelirinin önemli bir kısmı, oda satışlarında ve işletmedeki yan hizmet ünitelerindeki satışlarından elde edilmektedir.
MÜŞTERİ TATMİNİ SAĞLAR : Bu bölümün bir diğer önemli görevilerinden biri, müşterilere gerekli konforu, [Sıcak](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1229%26Bilgi%3Ds%C4%B1cak-s%C4%B1cakl%C4%B1k) ilgiyi, temizliği ve rahat bir ortamı sağlayarak O'nları evlerindeki kadar rahat bir atmosverde ağarlamaktır.
MÜŞTERİYE EN UZUN SÜRELİ HİZMETİ SAĞLAR : Müşteri, otelde konakladığı sürenin önemli bir bölümünü odasında uyuyarak, dinlenerek ya da lobi, TV. salonu, havuz vb. kathizmetlerinin işlev [alanlarını](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1488%26Bilgi%3Dalan) kullanarak geçirmektedir. Bu nedenle, müşterilerin otellerde ki konakllamaları sırasında en fazla kat hizmetleri departmanın ürettiği hizmetlerden yararlandığı ve dolayısı [ile](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1379%26Bilgi%3Dile) en fazla bu alanlarda [zaman](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1347%26Bilgi%3Dzaman) harcadığı söylenebilir.
PAZARIN GERİ GELMESİNE YARDIMCI OLUR : Müşteri otelde konakladığı süre içerisinde kendini evinde gibi rahat ve mutlu hissederse, bir sonraki seyahatinde tekrar aynı oteli tercih edecektir
OTEL YATIRIMINI KORUR : Kat hizmetleri departmanı otelişletmesindeki birçok alanın bakımı, düzeni, temizliği ve dekorasyonundan sorumludur.
EN GENİŞ BÜTÇEYE SAHIPTIR : Kathizmetleri departmanı en geniş çalışma alanına ve çok sayıda personele sahıp olması nedeni ile gelecekte ihtiyaçduyulacak fazla material ve işgücü talebini tahmin edildiği geniş bir bütçeye sahiptir.

**KAT OFİSİ VE DEPOSU**
Kat hizmetlilieri görevlilerinin günlük çalışma hazırlıklarını tamamladıkları, araç ve gereçlerini sakladıkları yeri geldiğinde dinlendikleri bölümdür. Otelin büyüklük ve mimari yapısına göre her katta bir personel dinlenme odası, kat servis odası ve araç-gereçleri koyabileceği depo olmak üzere bir veya birden fazla oda olabileceği gibi birden fazla personelin birlikte kullandıkları birtek oda da olabilir.

Depolar ayrıca, tek oda halinde olabilirler. Böyle durumlarda, odanın bir tarafı fazla araçları depolamak için kilitli dolaplarla düzenlenir.

Araç-gereçler satın alındıktan sonradepolanması önemli bir konudur.Otelin ihtiyacına cevap verebilecek şekilde satın alınan bu [Madde](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-714%26Bilgi%3Dmadde-nedir-ve-maddenin-%C3%B6zellikleri)ler, iyi seçilen bir depoya itinalı ve titizce yerleştirilmelidir. Düzenli olan depodan, oda görevlisi el attığı herşeyin yerli yerinde zaman kabul etmeden bulabilir.

Kat hizmetlerinin esası, temizlik, [Sağlık](http://www.diyadinnet.com/Saglik-Bilgisi), tertip ve düzendir. Bu sebeple kat ofisi temizlik ve sağlık esasasları ele alınarak düzenlenmelidir.

**Depo ve ofis seçiminde şu noktalara dikkat edilmelidir :**
Kuru olmalı, mümkünse havalandırma sistemi ile donatılmalı; çünkü rutubet ve [nem](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1268%26Bilgi%3Dnem) madeni eşyaların paslanmasına, çürümesine yol açar.

Kolay temizlenip, silinebilecek özellikte olmalıdır.

Her araç ve gerecin düzgün şekilde yerleştirilmesi yerden tasarruf elde edilebilmesi için duvarda dolap ve raflar bulunmalı.

Dolap ve raflar duvara sıkı şekilde monte edilmelidir.

Dolaplardan bir kaçı kilitlenmeli, buraya tehlikeli ( fare zehiri, kimyasal çözücüler,vb. ) maddeler yerleştirilmeli.

Birden fazla oda görevlisi kullanacaksa, herkezin yerini belirten etiketler konulmalıdır.

Alçak bir musluğun olması gereklidir; [ağır](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1433%26Bilgi%3Da%C4%9F%C4%B1rl%C4%B1k) kovaların doldurulabilmesi için.

Oda görevlilerinin ellerini yıkamaları için, sıcak-soğuk [Su](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1187%26Bilgi%3Dsu) musluğu bulunan, mümkünse ızgaralı lavabo olmalı.

Fırçaları ve ıslak temizlik bezlerini asmak için çengel veya askılar olmalı.

Toptan alınan ilaçlar [Ambalajı](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1252%26Bilgi%3Dambalaj) ile rafa konulmalıdır.

Temizlik kovaları, düzenli şekilde raflara yerleştirilmeli, ıslak olanlar yan konulmalıdır.

**Depoya yerleştirirken**
Ağır [eşyalar](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1293%26Bilgi%3De%C5%9Fya) daima aşağı raflara konulmalıdır.
Alınması kolay hafif ve az kullanılan eşyalar yukarı raflara konulmalıdır.
Etikeki düşmüş, tehlikeli ilaçlar, etiketlenmelidir çünkü bir kazaya gitmemek için.
Zehirli ve yakıcı ilaçlar kilitli dolaba konulduktan sonra, üzerine ''Dikkat Dangereous '' kelimeleri yazılı etiketler yapıştırılmalıdır.
Günlük temizlik kutusu, kolay alınabilir yerde olmalıdır;sürekli kullanıldığından dolayı.
Elektirik süpürgeleri vb. kırılacak önemli araçlar aşağı bölmelere yerleştirilmelidir.

**Kat ofisleri ile Kat hizmetleri arasındaki ilişki**
Kat hizmetleri departmanının iç kordinasyonu olarak da adlandırılan bilgi alış verişinde, kat hizmetleri yönetimiyle kat ofisleri arasındaki bilgi akışı ifade edilmektedir. Bu süreçte, kat hizmetleri yöneticileri kat görevlilerine yapacakları odalarla ilgili bilgileri verir ve belli bir süre sonra kat görevlilerinden gelen ' maid raporları ' ile onların yaptıkları oda sayısı harcanan süre, arızalı, meşgul, okey, sleep out, ilave yataklı oda gibi benzeri bilgilileri alır. Bu sayede; çalışanların belli bir sürede ne kadar iş yaptığı belirlenir.

**KAT HİZMETLERİNDE KULLANILAN FORM VE ÇİZELGELER
Arıza Bildirim Formu:**
Oda görevlileri, kat şefleri tarafından tesbit edilen arızalar, onarım gerektiren yerler ''Arıza Formları'' vasıtasıyle yazılı ve [Saati](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1249%26Bilgi%3Dsaat) belirtilerek teknik servise imza karşılığı bildirilir.

Yine, kat departmanı tarafından kısa periyotlarla kullanılan ve teknik servise gönderilen ''katlar arıza bildirime föyü'' de önem taşımaktadır.

**Grup Bilgi Formu**
Her grup için ayrı ayrı düzenlenir. Turun adı ve kalış süresince uygulayacağı program hakkında bilgiler verilir.

Bu form ilgili bütün departmanlara gönderilir.Grup ile ilgili bütün bilgiler bulunur Malzeme Talep Fişi ( Sipariş Fişi )

Otelin kat hizmetleri temel alınarak kat ofisinde eksilen malzemelerin yenilerini isteme amaçlı fiştir.

Departman müdürünün, kontrol eden kişinin, onaylayanın imzası ve malzemelerle ilgili bilgiler bulunur.

**House Keeper Raporu**
Katlardaan toplanan raporlarla, resepsiyondan gelen, otelden ayrılacak müşteri listesini karşılaştırarak bilgiler C/O-OK raporuyla resepsiyona ulaşılır.

Sabah [Saat](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1249%26Bilgi%3Dsaat) 10.30 a kadar kat yöneticisinde toplanan tüm bilgilerin sonucu, bu yönetici tarafından üç nüsha olarak hazırlanan ''House Keeper Raporu''nun bir tanesi muhasebeye, bir tanesi de kat da kalmak suretiyle dağıtım yapılmalıdır.

**Kayıp Bulunmuş** [**eşya**](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1293%26Bilgi%3De%C5%9Fya) **Raporu**
Odalarda unutulan müşteri [eşyaları](http://www.diyadinnet.com/YararliBilgiler-1293%26Bilgi%3De%C5%9Fya) için düzenlenen formlardır.

**FORMLARDA KULLANILAN ÖNEMLİ KISALTMALAR VE ANLAMLARI**

**V.I.P.** Çok önemli kişi
**O.K.** Satışa hazır oda
**DND** Lütfen odamı şimdi şimdi hazırlayın
**V.C.** Önceden temizlenmiş oda
**CO** Ayrılış
**O** Kalan oda
**OOO** Arızalı kullanılmış oda
**C/in** Müşterinin otele girmesidir.
**FLOOR** Kat
**BOŞ** Boş
**X** Meşgul
**V** Bagaj yoktur
**DEPART.** Ayrılış

**Genel Kat Yöneticisi (Gouvernonte-Neod Housekeeper) Özellikleri:**

- Orta yaşlı, seçkin güler yüzlü olmalı ve tercihen kadın olmalı,

- Faal, enerjik ve ciddi olmalı,

- Belli başlı yabancı dilleri konuşabilmeli, her milletten çeşitli insanların alışkanlıkları ve adetleri konusunda derin ve ayrıntılı bilgiye sahip olmalıdır.

GÖREVLERİ:

- Otelin kat hizmetlerini düzenler ve bu servislerin çalışmalarına nezaret eder.

- Bütün otelin, özellikle müşterilere ait odaların temizliği ve düzeni ona bağlıdır.

- Otelin temizliğinin mükemmel olması kadar, möbleler, halılar, tesisler, boya ve badana işleriyle de ilgilenir.

- Eşyaları, çiçekleri mükemmel bir zevkle yerleştirerek odaların genel görünümünü düzenler.

- Kendisine bağlı personel, kat yöneticisinin emirlerini özenle yerine getirmeli, işler gizlilik ve nezaket havası içinde yapılmalıdır.

- Otelin bakımı ve onarımı ile ilgili işlerle görevli işçiler kat yöneticisine bağlıdır, bu suretle tesisin iyi şekilde çalışması ve odaların estetik güzelliği sağlanabilmektedir.

- Müşterileri tatmin etmek için müşterilerin özel arzularını otel müdüriyetine bildirir.

- Odalarda müşteriler tarafından unutulan eşyayı otel müdürlüğüne teslim eder.

- Kendisine bağlı personelin çalışma şeklini ve haftalık izin durumlarını düzenler.

**Kat Yöneticisi Yrd.sı(GouvernanteAsistantHousekeeper) Görevleri:**

- Genel Kat yöneticisinin verdiği emirlerin yerine getirilmesine nezaret eder. Genel kat yöneticisinin bulunmadığı zamanlarda onun görevini görür, sorumluluğunu üstlenir.

- Kat personelinin disiplinini sağlamak, çalışma saatlerine uyulmasını sağlamak gibi özel görevlerde görebilir.

**Kat Şefi (Floor Supervısor):**

- Oda görevlilerini denetleyen kişidir.

- Kat hizmetleri yönetici yardımcısına karşı sorumludur.

GÖREVLERİ:

- Sorumlu olduğu alanlardaki konuk odalarının hazırlanmasını sağlar, kontrol eder.

- Yapılan ve yapılacak olan işlerle ilgili kat şefi raporu düzenler.

- Bazı özel odaların hazırlanmasına refakat eder.

- Kat ofislerinin düzenli ve temiz olmasını sağlar.

- Kat ofislerinde eksilen malzemeleri tespit ederek, kat hizmetleri yönetici yardımcısına bildirir.

- Sorumlu olduğu alanlardaki koridorların ve oturma alanlarının temizlenmesini denetler.

- Ön bürodan gelen bilgiler doğrultusunda oda görevlilerini yönlendirir, kontrolü sağlar.

- Oda görevlilerinin hijyen kurallarına uygun, disiplinli çalışmalarını sağlar.

- Temizlik araç-gereçlerinin doğru ve yeter miktarda kullanılmasını denetler.

- İş devir defterlerini doldurur.

- Kayıp ve bulunmuş eşyaları rapor eder.

**Genel Alanlar Şefi:**

- Genel alanların temizlenmesini, düzenlenmesini ve bakımını denetleyen kişidir.

GÖREVLERİ:

- Konukların kullanımına açık, salon, restoran, bar vb. alanların günlük ve periyodik temizliğini düzenler.

- Personelin kullanımına açık soyunma odası, banyo, tuvaletlerin günlük ve periyodik temizliğini düzenler.

- Genel alanlardaki arızaları, bakım ve onarımları teknik servise bildirir, yapılmasını denetler.

- Sorumluluğu altındaki görevlilerin özlük hakları ile ilgili görüş ve düşüncelerini amirine bildirir.

- Yapılan işlerle ilgili amirine rapor verir.

- Araç – gereç ve malzemeleri temin eder.

- Ofislerin araç – gereç ve malzemelerinin temizliğini, düzenlenmesini ve muhafazasını düzenler.

- Sorumluluğu altındaki personelin hijyen kurallarına uygun çalışmalarını denetler.

- Amirinden aldığı talimatları yerine getirir.

**Kadın Oda Hizmetçisi:**

- Kendine tevdi edilen odaları temizler ve düzenler.

- Aldığı talimatlara göre yatak vb. takımlarını değiştirir, banyoyu, lavaboları temizler, möblelerin tozlarını alır ve gerekli işleri yapar.

- Sorumlu olduğu alandaki arızaları amirine bildirir.

- Unutulan eşyaları amirine teslim eder.

- Araç – gereç ve malzemeleri kullanma talimatına uygun kullanır.

- Araç – gereç ve malzemeleri kullandıktan sonra kurallara uygun temizler, korur ve bakım ihtiyaçlarını amirine bildirir.

- Oda durumunu gösteren oda görevlisi raporunu düzenler.

- Gerektiğinde konuk çocuklarıyla ilgilenir.

**Erkek Oda Görevlisi:**

- Parkelerin, pencerelerin temizlenmesi, halıların silinip fırçalanması, avize ve lambaların temizlenmesi.

- Müşterilerin ayakkabılarının boyatılması.

- Müşterinin otelden ayrılışında valizlerini aşağıya indirilmesi.

- Gerekirse möblelerin yerlerinin değiştirilmesi, amirin bildirdiği oda değişiminin yapılmasından sorumludur.

- Konuk çamaşırlarını, havlu, yatak takımlarını, temizlik ve oda bakımı için çamaşırhaneye teslim eder ve teslim alır.

- Oda durumunu gösteren oda görevlisi raporunu düzenler.

**Meydancı (Houseman):**

Genel alanları temizleyen kişidir. Lobi, restoran, tuvalet vb. yerlerin günlük ve periyodik temizliğini yapar. Elektrik süpürgesi, yer bakım makinesi, halı yıkama makinesi kullanır. Amirin vereceği görevleri yapar.

**KAT HİZMETLERİ PERSONELİNİN ÖZELLİKLERİ:**

- Temizlik ve Tertiplilik: Konuklar, hizmet veren personelin üniformasına, kişisel temizliğine dikkat ederler. Kişisel temizliği ve tertipliliği ile yaptığı iş arasında bağ kurarlar. Temiz ve tertipli insanın yaptığı işin iyi olacağını düşünürler.

- Güvenilirlik.

- Sağlıklı ve düzgün fiziğe sahip olmak.

- Mesleği sevme, mesleki beceri, görgü ve konuşma kurallarını bilme, iyi ilişkiler kurabilme.

- Sorumluluk sahibi olma(İşletmeye, konuklara, iş arkadaşlarına karşı).