

Ankara Üniversitesi
Beypazarı Meslek Yüksekokulu
Turizm ve Otel İşletmeciliği
Turizm ve Seyahat Hizmetleri

Dersin adı: Önbüro İşlemleri

Dersin kodu: BTO109 – BTS103

Ünite: 12

Sorumlu: Öğr. Gör. Nihat DEMİRTAŞ

Ünitenin adı: Concierge Bölümü, Konukların Karşılanması ve Yönlendirilmesi

ÜNİTEDE ELE ALINAN KONULAR

12. CONCIERGE BÖLÜMÜ, KONUKLARIN KARŞILANMASI ve YÖNLENDİRİLMESİ

12.1. Konsiyerj (Concierge) Bölümünün Görevleri

12.2. Concierge Personelinin Özellikleri ve Görevleri

12.2.1. Concierge Şefi/Bell Captain

12.2.2. Kapı Görevlisi (Doorman) Tanımı

12.2.3. Taşıyıcı Personel (Bellboy)

12.2.4. Danışma Memuru (Information Clerk)

12.5. Konuk Araçlarının Park Dilmesi

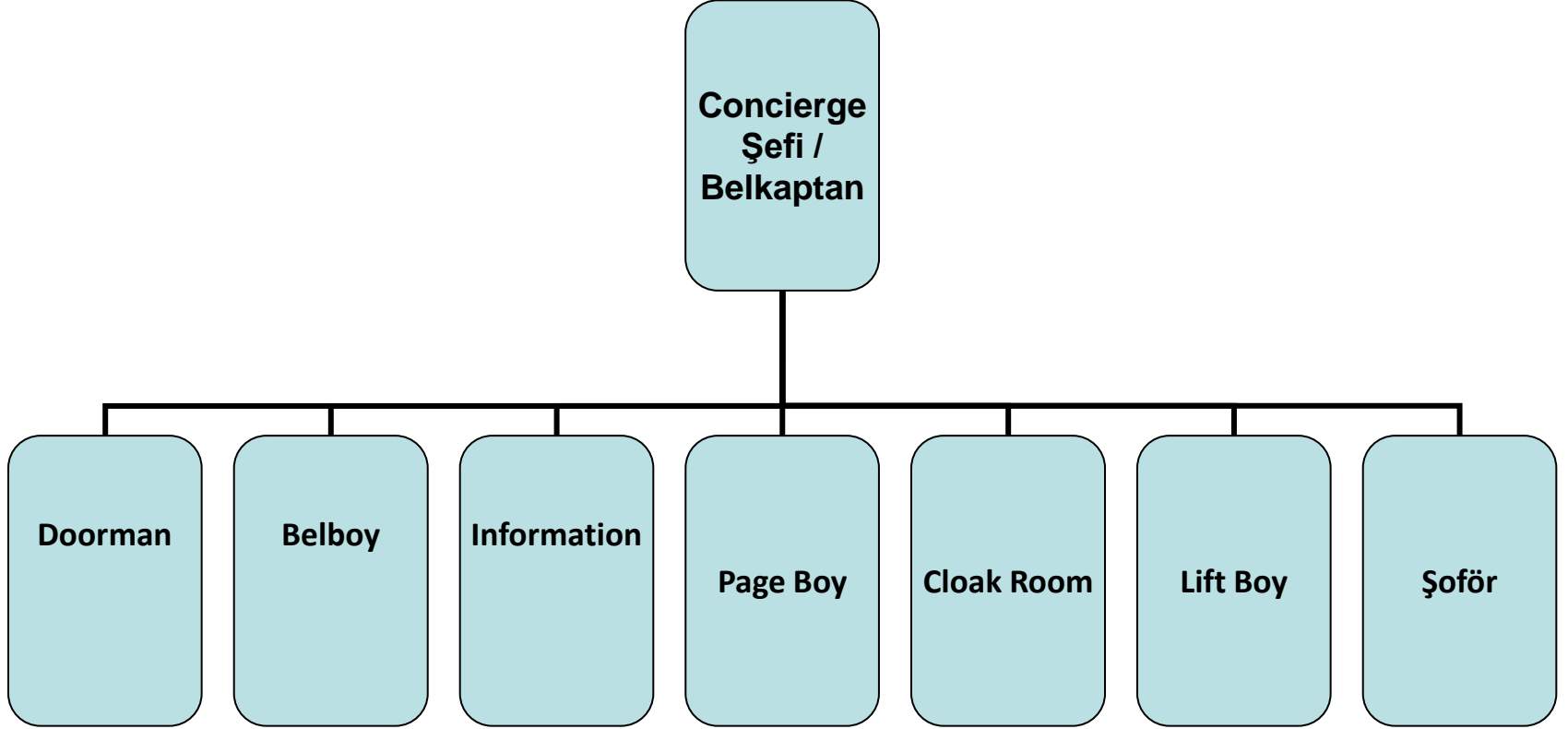
Öğrenme Hedefleri

Bu üniteyi tamamladığınızda;

- Bu ünite, Konsiyerj (concierge) bölümünün görevlerini öğrenmiş olacaksınız.
- Concierge bölümünün çalışanları hakkında bilgi sahibi olacaksınız.
- İşletme prosedürüne uygun olarak konukları karşılayabileceksiniz.
- Tesis girişinde konukları işletme talimatlarına göre karşılayarak yönlendirebileceksiniz.
- Gerektiğinde konuk araçlarını kurallarına göre park edebilecek ve güvenlik altına alabileceksiniz.

12. CONCIERGE BÖLÜMÜ, KONUKLARIN KARŞILANMASI ve YÖNLENDİRİLMESİ

Concierge Bölümü Organizasyon Şeması



12.1. Concierge Bölümünün Görevleri:

- Konukların güler yüzle karşılanması
- Konuk bagajlarını kaydetme
- Bagaj fişlerinin alınıp verilmesi
- Konukların oda anahtarlarının alınıp verilmesi
- Bagaj taşıma, konuk yerleştirme işlerinin yürütülmesi
- Konuk odalarına özel emir formlarıyla yapılan ikramları götürmek (çiçek, meyve sepeti vb.)
- Konuklara odaya kadar refakat edilerek odanın açılması
- Oda ve tesis hakkında ön bilgilerin verilmesi
- Başka bir ihtiyaç olup olmadığının sorulması

Concierge bölümünün görevleri devam

- Resepsiyon tarafından değişikliği istenen konuk odalarının değiştirilmesi
- Bazı küçük otellerde uyandırma (wake-up) hizmetlerinin yürütülmesi
- Konuklara gelen mesajların alınarak iletilmesi
- Konukların konser, seyahat, yemek v.b. bilet ve rezervasyonlarına yardımcı olunması
- Alınan şikayetlerin ilgili görevlilere aktarılması
- Gerekğinde konuk adına harcama yapılması
- Konuk araçlarının park edilmesi, araç kayıt işlemlerinin yapılması
- Gece 24.00-sabah 08:00 arasında oteldeki aktivitelerin (eğlence, animasyon, spor müsabakaları, gezi, toplantı ve seminer v.b.) yer ve saatlerinin sign – boardlara (aktivitelerin yer ve saatini gösteren tahta veya pano) yazılması - asılması

Concierge bölümünün görevleri devam

- Konuklara araba kiralama (rent a car) işlemlerinde yardımcı olunması
- Gelen ve giden posta işlerinin yürütülmesi
- İsteyen konukların bagajlarının bagaj odasına alınması
- Örnek ve çalışkan davranışlar sergilenmesi
- Ayrılacak konukların bagajlarının indirilerek, araçlarının getirilmesi
- Konukların güler yüzle uğurlanması

12.2. Concierge Personelinin Özellikleri ve Görevleri

12.2.1. Concierge Şefi/Bell Captain

Bölümün başında işletmenin büyüklüğüne göre Concierge Şefi yada daha az büyük otellerde bu görevi Belkaptan (Bell Captain) yürütür. Ayrıca bir personel alınmamışsa danışma (information) görevini de concierge şefi/bell captain yürütür. Bu durumda iyi bir yabancı dil bilgisi gerekir.

Taşıması Gereken Özellikler :

- 1.Kuvvetli bir hafıza geniş bir genel kültüre sahip olmak.
- 2.İnisiyatif sahibi, otoriter ve emrindeki personele söz geçirebilen biri olmak.
- 3.Sır saklama yeteneğine sahip olmak.
- 4.Seçkin bir tavır ve iyi bir görünüşe sahip olmak.
- 5.Otelin çalışma düzenini iyi bilmek.
- 6.Bagaj kayıtları, emanet bagajlar, kurye, kargo konularını iyi bilmek.
- 7.Otelin diğer bölümleri ile iyi işbirliği sayılabilmek.

conciierge Şefi/bell captain devam

Görev Tanımları :

- 1.Misafirlerin ihtiyaç duyabilecekleri her türlü bilgiyi düzenli bir Şekilde hazır bulundurmak. (Ulaşım hava/denizyolları, otobüs tarifeleri, Őehir turu bilgileri; doktor, hemŐire, sağlık memuru adres ve telefonları. Turistik yerler, tiyatro, sinema, eğlence yerleri programları; özel olaylar, konferans, fuar, sergi, Türkiye ve otellerle ilgili broŐürler, haritalar vb.)
- 2.Temel ilkyardım kurallarını bilmek ve uygulayabilmek.
- 3.Emrindeki personeli personeli iyi Şekilde yönetmek ve onlara iŐbaŐı eğitimi vermek.
- 4.Acil tıbbi tedbirlerle ilgili ilaç dolabının tam ve düzenli olmasını sağlamak.
- 5.Bayrakların ve bayrak dolabının düzenli olmasını sağlamak. Bayrak çekilecek günlerde bayrak çekilmesini sağlamak.
- 6.Misafirlere gelen mektup, mesaj, telgraf, koli vs. zamanında iletilmesini sağlamak. Gelecek misafirle ilgili olanları tarih sırasına göre takip etmek.
- 7.Paid out'ların usulüne uygun kesilmesini sağlamak.
- 8.Otelin otopark yerlerini ve garajı denetlemek.
- 9.Günlük aktivitelerin yerlerini ve saatlerini öğrenmek. Bunlara göre panoların düzenlenmesini sağlamak.

conciierge Şefi/bell captain

11. Bilgi panolarının temiz ve düzenli tutulmasını sağlamak.
12. Bagaj odasını periyodik olarak kontrol ederek temiz ve düzenli tutulmasını sağlamak.
13. Bagaj arabalarını kontrol etmek, bakım ve onarımlarını yaptırmak.
14. Konukların eŐyalarının geçici olarak muhafazasını sağlamak.
15. Konuklara ait bagajların giriş-çıkış kayıtlarının tutulup tutulmadığını kontrol etmek.
16. Bagajların yığılmasına meydan vermeden taŐınmasını sağlamak.
17. Lobby'nin ıŐık ve ses düzenini sağlamak ve kontrol etmek.
18. Otele giren uygunsuz kiŐilere dikkat etmek. Gerekli durumlarda güvenlik departmanına bildirmek.
19. Jeton, telefon kartı, harita vb. satıŐını düzenlemek.
20. Rent a car, limuzin, otobüs bileti temini gibi konularda hazırlıklı olmak.

12.2.2. Kapı Görevlisi (Doorman)

Doorman,

'Konaklama işletmelerinin giriş kapısının önünde durup konukları karşılayan, konukların araçlarıyla ilgilenen, istenmeyen kişilerin işletmeye girişini engelleyen ve otelden ayrılan konukları son olarak uğurlayan kişidir'.

Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğünün meslek bilgi formunda doorman:

'Konaklama ve benzeri işletmelerde, konukların karşılanması, uğurlanması, araçlarının park edilmesi v.b. işlemleri yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişi' olarak tanımı yapılmıştır.

Doorman



Doorman'ın Görevleri: Konuklar üzerindeki ilk izlenim çok önemlidir. Konukların otele gelişte ilk etkileşimde bulunduğu kişi doormandır.

Stratejik Görevler

- Devamlı gelen konukları isimleriyle selâmlama
- Şüpheli paket ve bagajları yetkiliye bildirme
- Konukları talepleri doğrultusunda yönlendirme
- Uygun olmayan kişileri nazikçe uzaklaştırma
- Konukları uğurlarken iyi bir izlenim bırakma

Doorman'ın Görevleri: Konuklar üzerindeki ilk izlenim çok önemlidir. Konukların otele gelişte ilk etkileşimde bulunduğu kişi doormandır. Konuklar üzerinde iyi bir ilk izlenim için;

Rutin Görevler

- Otelin giriş kapısında durarak otele gelen konukları tebessümle günün saatine göre selâmlamak ve karşılamak
- Araçlarıyla gelen konukların inmesi için arabanın kapısını açmak, yaşlı, çocuk ve bayanların inişlerine yardımcı olmak. Araçta özürlü varsa, öncelikle onun indirilmesine yardımcı olmak
- Yağmurlu havalarda büyük şemsiyesi ile konuğun ıslanmasını önlemek
- Belboyu çağırarak konuklara ait bagajların güvenli ve nazik bir şekilde bagaj arabalarına yerleştirilmesini gözetmek, gerekli hallerde bu işlemi şahsen yapmak
- Belboy tarafından bagajlara takılan stickerların (bagaj etiketi) bagajlara doğru takılıp takılmadığına bakarak bagajların karıştırılmamasını sağlamak
- Otel kapısını açmak, döner kapılarda konuklara yardımcı olmak
- Konukları, belboyla birlikte resepsiyona yönlendirmek
- Konaklayacak konukların araçlarını garaj görevlisine teslim etmek
- Kişisel davranış ve görüntüsüyle yüksek seviyede bir konuk memnuniyeti sağlamak
- Park edilirken konuk araçlarının korunmasını ve güvende olmasını sağlamak gereklidir.

- İşletmenin genel dış görünümü de ilk izlenim için önemlidir. Bu dış görünümün düzeni de yine doorman'den sorulur.
- Otelin girişini temiz tutmak, otelin önünü araçların rahatlıkla yanaşmalarını sağlayacak şekilde her zaman boş ve düzenli tutmak
- Otel önüne park edilen araçların gerektiğinde yerlerini değiştirerek park trafiğini düzenlemek
- Giriş kapısı önünün boş olmasını sağlamak
- Paspasların temiz ve düzgün durmasını sağlamak
- Otel önündeki bayrakların temiz, yırtıksız ve ütülü olmasını düzenli olarak kontrol etmek
- Gece otelin giriş kapısındaki ışıkların yanıp yanmadığını kontrol etmek, arıza varsa teknik servise bildirmek

Belboylar



12.2.2.3. Taşıyıcı Personel (Bellboy)

Taşıyıcı Personel (Bellboy)

- 1.Misafir bagajını doorman'den alıp odasına kadar çıkarmak veya odasından almak.
- 2.Oda değişikliklerinde müşterilerin eşya ve valizlerini taşımak.
- 3.Yeni gelen müşterileri odasına çıkardıktan sonra şu bilgileri vermek:
 - Radyo, tv, klima çalışma şekli,
 - Acil çıkış noktaları (yangın planı, yangın merdivenleri),
 - Banyo ve duş,
 - Telefonun kullanımı (dahili, harici, acil kullanıma ait bilgiler).
4. Gelen müşterinin bagajı yoksa resepsiyon memuruna bildirmek, bagajı olmasa dahi odasına kadar refakat etmek.
5. Müşteri istek ve şikayetlerini concierge chief/bell captain'a bildirmek.
6. Aranılan müşterileri bulmak.
7. Teslim edilen eşyaların muhafazasını sağlamak. (Gerektiğinde palto, manto, şapka, şemsiye gibi eşyaları teslim alarak vestiyerde muhafaza etmek).
8. Bagaj odasını, resepsiyonu, concierge desk'ini, anahtar gözlerinin temiz olmasını sağlamak.
9. Otel içindeki evrak dağıtımını yapmak.

12.2.2.4. Danışma / Enformasyon Memuru (Information Clerk)

Taşıması Gereken Özellikler:

- 1.Kibar, nazik ve ciddi bir kişi olmak.
- 2.İyi düzeyde yabancı dil bilmek.
- 3.İyi bir ses tonu ve akıcı bir konuşma yeteneğine sahip olmak.
- 4.Bölge hakkında bilgi sahibi olmak.
- 5.Araştırma ve bilgi toplama yeteneğine sahip olmak.
- 6.İnsanlarla iletişim kurma yeteneğine sahip olmak.



3.10. Danışma / Enformasyon Memuru (Information Clerk)

Görev Tanımları :

1. Müşterilere gelen posta, mesaj, kargoları iletmek.
2. Otel içindeki aktiviteler konusunda müşterileri bilgilendirmek.
3. Otel dışındaki yapılan organizasyon, festival, eğlence faaliyetlerini izlemek ve ihtiyaç halinde müşterileri bilgilendirmek.
4. Müşterilerin taksi ve paid out harcamaları konusunda yardımcı olmak.
5. Ulaşım araçlarına ait biletlerin temininde müşterilere yardımcı olmak
6. Otelin yerini bilmeyen müşterilere yol tarifleri yaparak müşterilerin otele kolayca ulaşmasını sağlamak.
7. Otelin, departmanların, şehrin ve yakın bölgeye ait bilgilerin bulunduğu broşürleri bulundurmak gerektiğinde müşterilere sağlamak.

12.5. Konuk Araçlarının Park Edilmesi

Garaj görevlisinin olmadığı işletmelerde konuk araçlarını park etme görevi, yine üniformalı personellerden biri tarafından (Ulaştırma Personeli, Belboy v.b.) yerine getirilir.

Otelde varsa garaj görevlisi, yoksa doorman iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak;

- Otele gelen konuk araçlarını garaja park etmek
- Garaj içerisine park edilen araçların güvenliğini sağlamak
- Aracını park etmek isteyen konuklara garaj içerisinde yer göstererek yardımcı olmak
- Garaj içerisine yabancı araçların park etmesini engellemek
- Garajın temizlik ve düzenini sağlamak zorundadır.
- Konuk araçlarının ve plakalarının kayıt altına alınması.

.....
OTELİ

ARAÇ TAKİP FORMU

Tarih:/...../.....

Talep Eden :
Adı Soyadı :
Görevi :
Gidilecek Yer :
Vasıta Talep Nedeni :
Şöförün Adı :
Araç Plaka :
Çıkış Tarihi/Saati :
Çıkış Km. :
Dönüş Tarihi/Saati :
Dönüş Km. :

TALEP EDEN

İMZA

ONAY

İMZA

DEĞERLENDİRME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi concierge hizmetlerinin görevlerinden değildir?

- a. Konuğu güler yüzle karşılamak
- b. Konukların bavullarını odalarına çıkarmak
- c. Konuk odalarının günlük temizliğini yapmak
- d. Konuklara evre ve tesis hakkında bilgi vermek
- e. Konuklara rezervasyon ve bilet işlerinde yardımcı olmak

1. Aşağıdakilerden hangisi concierge hizmetlerinin görevlerinden değildir?

- a. Konuğu güler yüzle karşılamak
- b. Konukların bavullarını odalarına çıkarmak
- c. Konuk odalarının günlük temizliğini yapmak**
- d. Konuklara evre ve tesis hakkında bilgi vermek
- e. Konuklara rezervasyon ve bilet işlerinde yardımcı olmak

2. Aşağıdakilerden hangisi dormenin görevlerinden değildir?

- a. Konukları kapıda karşılamak ve konuk memnuniyetini sağlamak
- b. Konukların arabalarının kapısını açarak onların araçtan inmelerine yardımcı olmak
- c. Tesisin girişindeki park trafiğini kontrol etmek, gerektiğinde araçları garaja park etmek
- d. Konuklara yemek servisi yapmak
- e. İstediklerinde konuklara taksi çağırarak

2. Aşağıdakilerden hangisi dormenin görevlerinden değildir?

- a. Konukları kapıda karşılamak ve konuk memnuniyetini sağlamak
- b. Konukların arabalarının kapısını açarak onların araçtan inmelerine yardımcı olmak
- c. Tesisin girişindeki park trafiğini kontrol etmek, gerektiğinde araçları garaja park etmek
- d. Konuklara yemek servisi yapmak**
- e. İstediklerinde konuklara taksi çağırarak

3. Aşağıdakilerden hangisi konukları karşılama görevinde en önemli hedeftir?

- a.Konuklara güler yüzlü davranma
- b.Konukların bagajlarını indirme
- c.Konuklara çevre ve otelle ilgili bilgi verme
- d.Konuk memnuniyetini en yüksek derecede sağlama
- e.Konukların bilet ve rezervasyon işlemlerine yardımcı olma

3. Aşağıdakilerden hangisi konukları karşılama görevinde en önemli hedeftir?

a.Konuklara güler yüzlü davranma

b.Konukların bagajlarını indirme

c.Konuklara çevre ve otelle ilgili bilgi verme

d.Konuk memnuniyetini en yüksek derecede sağlama

e.Konukların bilet ve rezervasyon işlemlerine yardımcı olma

4. Aşağıdakilerden hangisi danışmada çalışanların görevlerini tam yapmadığını açıklar?

a.Konukların kapıda selâmlanarak güler yüzle karşılanması

b.Otelin kapısının doorman tarafından açılması ve konukların yönlendirilmesi

c.Konuk bagajlarının belboy tarafından hemen alınarak bagaj arabalarına yerleştirilmesi

d.Konukların lobide oturup soğuk içeceklerini yudumlariken konaklama belgesini doldurmaları

e.Dormenin yerinde olmaması, belboyun resepsiyon memuru tarafından aranması

4. Aşağıdakilerden hangisi danışmada çalışanların görevlerini tam yapmadığını açıklar?

a.Konukların kapıda selâmlanarak güler yüzle karşılanması

b.Otelin kapısının doorman tarafından açılması ve konukların yönlendirilmesi

c.Konuk bagajlarının belboy tarafından hemen alınarak bagaj arabalarına yerleştirilmesi

d.Konukların lobide oturup soğuk içeceklerini yudumlarırken konaklama belgesini doldurmaları

e.Dormenin yerinde olmaması, belboyun resepsiyon memuru tarafından aranması

5. Resepsiyon görevlisinin bagajlar konusunda uyarılması aşağıdakilerden hangisiyle açıklanabilir?

a.Bagajlara rastgele işaretler konulması

b.Bagajların belboy tarafından el hareketleriyle memura gösterilmesi

c.Bagajların belboy tarafından açılmaya kalkışılması

d.Bagajlara çizgili veya değişik renkte bagaj fişi takılması

e.Bagajların dışarıda bırakılması

5. Resepsiyon görevlisinin bagajlar konusunda uyarılması aşağıdakilerden hangisiyle açıklanabilir?

a.Bagajlara rastgele işaretler konulması

b.Bagajların belboy tarafından el hareketleriyle memura gösterilmesi

c.Bagajların belboy tarafından açılmaya kalkışılması

d.Bagajlara çizgili veya değişik renkte bagaj fişi takılması

e.Bagajların dışarıda bırakılması

6. Konuk bagajları niçin bagaj defterine kaydedilmelidir?

a.Konukların bagajlarının odaya taşınırken karıştırılmaması için

b.Konukları bir sonra gelişlerinde hatırlamak için

c.Konukların isimlerinin öğrenilmesi için

d.Bagajların markasını veya rengini bilmek için

e.Konuğun otele ne kadar bagajla girdiğini bilmek için

6. Konuk bagajları niçin bagaj defterine kaydedilmelidir?

a.Konukların bagajlarının odaya taşınırken karıştırılmaması için

b.Konukları bir sonra gelişlerinde hatırlamak için

c.Konukların isimlerinin öğrenilmesi için

d.Bagajların markasını veya rengini bilmek için

e.Konuğun otele ne kadar bagajla girdiğini bilmek için

7. Konuk adına yapılan harcamalar niçin Paid Out fişi ile yapılır?

- a. Bu Şekilde konuklara yapılan harcamalar için fişi alınmasına gerek kalmadığı için
- b. Konuklara yapılan harcamaların gösterilmesi için
- c. Harcama miktarı limitsiz olduğu için
- d. Konuk adına yapılan harcamaları konuk hesap kartına (folyo) işlemek için
- e. Konuk memnuniyetini sağlamak için

7. Konuk adına yapılan harcamalar niçin Paid Out fişi ile yapılır?

- a. Bu şekilde konuklara yapılan harcamalar için fiş alınmasına gerek kalmadığı için
- b. Konuklara yapılan harcamaların gösterilmesi için
- c. Harcama miktarı limitsiz olduğu için
- d. Konuk adına yapılan harcamaları konuk hesap kartına (folyo) işlemek için**
- e. Konuk memnuniyetini sağlamak için

8. Aşağıdakilerden hangisi concierge görevlilerinden değildir?

- a. Doorman
- b. Pageboy
- c. Barboy
- d. Liftboy
- e. Belboy

8. Aşağıdakilerden hangisi concierge görevlilerinden değildir?

- a. Doorman
- b. Pageboy
- c. Barboy**
- d. Liftboy
- e. Belboy

9. Concierge (Danışma) bankosu nerede olmalıdır?

a. Bahçede

b. Giriş kapısının dışında

c. Lobinin arka tarafında

d. Asma katta

e. Resepsiyon bankosunun bir köşesinde veya görünür şekilde bir yerde

9. Concierge (Danışma) bankosu nerede olmalıdır?

a. Bahçede

b. Giriş kapısının dışında

c. Lobinin arka tarafında

d. Asma katta

e. Resepsiyon bankosunun bir köşesinde veya görünür şekilde bir yerde

10. Doorman tarafından kapıda karşılanan konuklar başka hangi personel tarafından güler yüzle karşılanır ve rahatlatılır?

- a. Komi
- b. Kat görevlisi
- c. Belboy
- d. Resepsiyon görevlisi
- e. c ve d

10. Doorman tarafından kapıda karşılanan konuklar başka hangi personel tarafından güler yüzle karşılanır ve rahatlatılır?

- a. Komi
- b. Kat görevlisi
- c. Belboy
- d. Resepsiyon görevlisi
- e. c ve d**

11. Aşağıdakilerden hangisi doorman veya garaj personelinin görevlerinden değildir?

- a. Otele gelen konuk araçlarını garaja park etmek
- b. Garaj içerisine yabancı araçların park etmesini engellemek
- c. Konuk bagajlarını odaya kadar taşımak
- d. Aracını park etmek isteyen konuklara garaj içerisinde yer göstererek yardımcı olmak
- e. Konuk araçlarını, trafik park etme kurallarına göre park etmek

11. Aşağıdakilerden hangisi doorman veya garaj personelinin görevlerinden değildir?

a. Otele gelen konuk araçlarını garaja park etmek

b. Garaj içerisine yabancı araçların park etmesini engellemek

c. **Konuk bagajlarını odaya kadar taşımak**

d. Aracını park etmek isteyen konuklara garaj içerisinde yer göstererek yardımcı olmak

e. Konuk araçlarını, trafik park etme kurallarına göre park etmek

12. Aşağıdaki hangi eylem konuk araçlarını park ederken yapılmaz?

a. Konuk araçlarının anahtarları kibarca istenir.

b. Araçlarını kendisi park etmek isteyen konuklara ısrar edilmez.

c. Konuk araçları park kurallarına bakılmaksızın başka bir arabanın arkasına park edilir

d. Araç anahtarları asla karıştırılmaz.

e. Araçlar güvenli bir şekilde sürülür.

12. Aşağıdaki hangi eylem konuk araçlarını park ederken yapılmaz?

a. Konuk araçlarının anahtarları kibarca istenir.

b. Araçlarını kendisi park etmek isteyen konuklara ısrar edilmez.

c. Konuk araçları park kurallarına bakılmaksızın başka bir arabanın arkasına park edilir

d. Araç anahtarları asla karıştırılmaz.

e. Araçlar güvenli bir şekilde sürülür.

13. Trafik, park etme, görev ahlakı ve sorumluluğuna göre aşağıdaki hareketlerden hangisi doğrudur?

- a. Konuk araçları uzun süre otelin önünde bekletilir.
- b. Park yerine götürülen araçların radyosu açılarak dinlenir.
- c. Araçlar, trafik kurallarına uyulmaksızın hızlı sürülür.
- d. Konuk araçlarının plakaları kayıt altına alınır.
- e. Hırsızlığa karŐı aracın lambaları açık bırakılır.

13. Trafik, park etme, görev ahlakı ve sorumluluğuna göre aşağıdaki hareketlerden hangisi doğrudur?

a. Konuk araçları uzun süre otelin önünde bekletilir.

b. Park yerine götürülen araçların radyosu açılarak dinlenir.

c. Araçlar, trafik kurallarına uyulmaksızın hızlı sürülür.

d. Konuk araçlarının plakaları kayıt altına alınır.

e. Hırsızlığa karŐı aracın lambaları açık bırakılır.

14. Aşağıdakilerden hangisi park sırasında yapılması gerekenlerden değildir?

a. El freni çekilir

b. Araba temizlenir.

c. Motor durdurulur.

d. Eğimli park yerlerinde vites, inişte geri vitese, düz ve yokuşta birinci vitese takılır.

e. Araç terk edilmeden önce camlar ve kapılar kilitlenir.

14. Aşağıdakilerden hangisi park sırasında yapılması gerekenlerden değildir?

a. El freni çekilir

b. Araba temizlenir.

c. Motor durdurulur.

d. Eğimli park yerlerinde vites, inişte geri vitese, düz ve yokuşta birinci vitese takılır.

e. Araç terk edilmeden önce camlar ve kapılar kilitlenir.

15. Araçları park ederken yol eğimli ise vites, inişte niçin geri vitese takılır?

a. Araç çalıştırıldığında geri gitmesini sağlamak için

b. Araç çalıştırıldığında birden fırlamasını önlemek için

c. Aracın motorunun durdurulması için

d. Araç durdurulduktan sonra aşağı kaymaması için

e. Aracın vites kutusunu korumak için

15. Araçları park ederken yol eğimli ise vites, inişte niçin geri vitese takılır?

a. Araç çalıştırıldığında geri gitmesini sağlamak için

b. Araç çalıştırıldığında birden fırlamasını önlemek için

c. Aracın motorunun durdurulması için

d. Araç durdurulduktan sonra aşağı kaymaması için

e. Aracın vites kutusunu korumak için

16. Konuktan araç anahtarını alarak park yerine götürmek üzere bindiniz. Ancak aracın herhangi bir nedenle çalışmadığını gördünüz. Öncelikle hangi davranışı yapmanız gerekir?

- a. Aracı kendi bilgilerime göre çalıştırmaya uğraşırım
- b. Aracı itmek için danışma personellerinden yardım isterim
- c. Araç için yetkili servis çağırırım
- d. Önbüroya ve araç sahibine haber veririm
- e. Motorun bulunduğu kapağı açarak gerekli yerlere bakarım

16. Konuktan araç anahtarını alarak park yerine götürmek üzere bindiniz. Ancak aracın herhangi bir nedenle çalışmadığını gördünüz. Öncelikle hangi davranışı yapmanız gerekir?

a. Aracı kendi bilgilerime göre çalıştırmaya uğraşırım

b. Aracı itmek için danışma personellerinden yardım isterim

c. Araç için yetkili servis çağırırım

d. Önbüroya ve araç sahibine haber veririm

e. Motorun bulunduğu kapağı açarak gerekli yerlere bakarım

17. Belboyun vardiyasındaki önemli konuları ve diğer vardiyadaki görevlilerin bilmesi gereken hususları yazdığı defter hangisidir?

a. Log Book

b. Bagaj Defteri

c. Emanet Bagaj Defteri

d. Polis Defteri

e. Grup Bagaj Defteri

17. Belboyun vardiyasındaki önemli konuları ve diğer vardiyadaki görevlilerin bilmesi gereken hususları yazdığı defter hangisidir?

a. Log Book

b. Bagaj Defteri

c. Emanet Bagaj Defteri

d. Polis Defteri

e. Grup Bagaj Defteri

19. Konuk odasına çıkarılırken ve oda tanıtılırken aşağıdakilerden hangisi yapılmamalıdır?

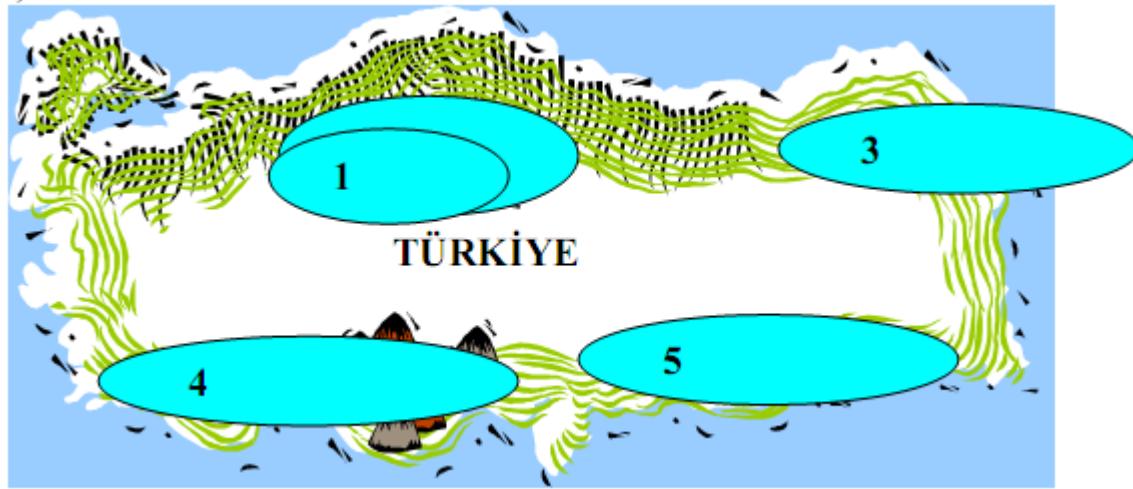
- a. Otel hizmetleri ve evre konuğa tanıtılmalıdır
- b. Konukla samimi ve karŐılıklı gvvene dayanan bir iletişim kurulmalı
- c. Belboy nde yürümeli konuk onu takip etmeli
- d. Konuk yanında olduğu halde odaya kapısı vurularak girilmeli
- e. Donanımlar konuğa geniş bir Şekilde tanıtılmalıdır

19. Konuk odasına çıkarılırken ve oda tanıtılırken aşağıdakilerden hangisi yapılmamalıdır?

- a. Otel hizmetleri ve evre konuğa tanıtılmalıdır
- b. Konukla samimi ve karŐılıklı güvene dayanan bir iletişim kurulmalı
- c. Belboy nde yürümeli konuk onu takip etmeli
- d. Konuk yanında olduğu halde odaya kapısı vurularak girilmeli**
- e. Donanımlar konuğa geniş bir Şekilde tanıtılmalıdır

20. Türkiye'de iç göç hareketinin bir kısmını, turizm sektöründe çalışan işçilerin yer değiştirmesi şeklinde gerçekleşen mevsimlik iş gücü göçleri oluşturur. İnsan emeğinin, makineden daha çok kullanıldığı böyle sektörlerde turizm işletmeleri için kalifiye iş gücü ihtiyacı artmaktadır.

Yukarıdaki bilgilere göre, haritada numaralandırılmış taralı alanlardan hangisinde mevsimlik iş gücü ihtiyacı daha fazladır?



a. 1

b. 5

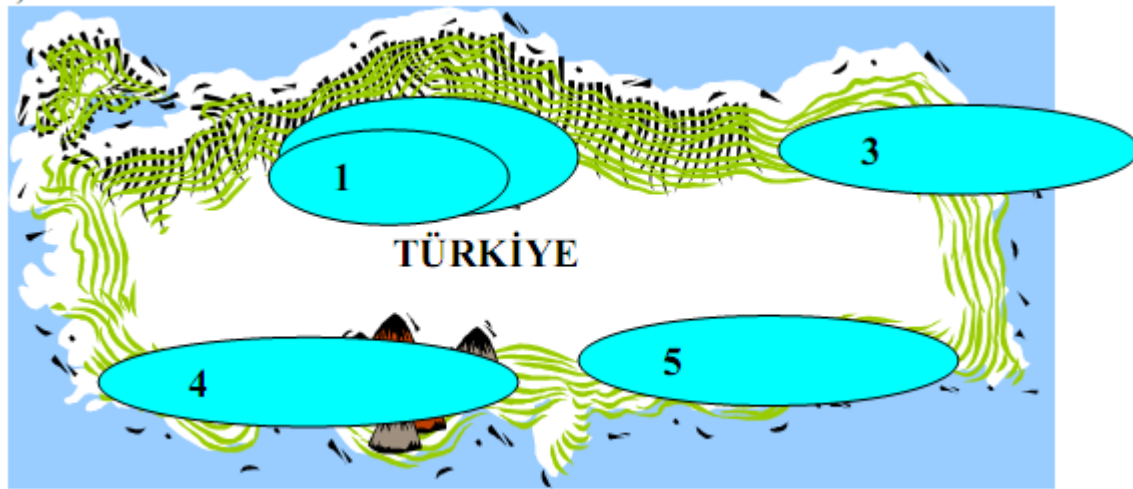
c. 3

d. 2

e. 4

20. Türkiye'de iç göç hareketinin bir kısmını, turizm sektöründe çalışan işçilerin yer değiştirmesi şeklinde gerçekleşen mevsimlik iş gücü göçleri oluşturur. İnsan emeğinin, makineden daha çok kullanıldığı böyle sektörlerde turizm işletmeleri için kalifiye iş gücü ihtiyacı artmaktadır.

Yukarıdaki bilgilere göre, haritada numaralandırılmış taralı alanlardan hangisinde mevsimlik iş gücü ihtiyacı daha fazladır?



a. 1

b. 5

c. 3

d. 2

e. 4

3. Aşağıdaki özellikler ön büro personelinin kime aittir?

- Otel içindeki aktiviteler konusunda müşterileri bilgilendirmek.
- Müşterilere gelen posta, mesaj, kargoları iletmek.
- Otel dışındaki yapılan organizasyon, festival, eğlence faaliyetlerini izlemek ve ihtiyaç halinde müşterileri bilgilendirmek.
- Müşterilerin taksi ve paid out harcamaları konusunda yardımcı olmak.
- Ulaşım araçlarına ait biletlerin temininde müşterilere yardımcı olmak
- Otelin yerini bilmeyen müşterilere yol tarifleri yaparak müşterilerin otele kolayca ulaşmasını sağlamak.
- Otelin, departmanların, şehrin ve yakın bölgeye ait bilgilerin bulunduğu broşürleri bulundurmak gerektiğinde müşterilere sağlamak.

a. Belboy

b. Resepsiyon Memuru

c. Rezervasyon Memuru

d. Enformasyon Memuru

e. Ön büro Şefi

3. Aşağıdaki özellikler ön büro personelinin kime aittir?

- Otel içindeki aktiviteler konusunda müşterileri bilgilendirmek.
- Müşterilere gelen posta, mesaj, kargoları iletme.
- Otel dışındaki yapılan organizasyon, festival, eğlence faaliyetlerini izlemek ve ihtiyaç halinde müşterileri bilgilendirmek.
- Müşterilerin taksi ve paid out harcamaları konusunda yardımcı olmak.
- Ulaşım araçlarına ait biletlerin temininde müşterilere yardımcı olmak
- Otelin yerini bilmeyen müşterilere yol tarifleri yaparak müşterilerin otele kolayca ulaşmasını sağlamak.
- Otelin, departmanların, şehrin ve yakın bölgeye ait bilgilerin bulunduğu broşürleri bulundurmaya ve gerektiğinde müşterilere sağlamak.

a. Belboy

b. Resepsiyon Memuru

c. Rezervasyon Memuru

d. Enformasyon Memuru

e. Ön büro Şefi

9. Bel Kaptan / Konsiyerj Şefi'ne bağlı olarak çalışanlar aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

a. Karşılayıcı – Taşıyıcı – Danışma

b. Resepsiyonist – Belboy – Kasiyer

c. Santral Operatörü – Resepsiyonist – Belboy

d. Belboy – Karşılayıcı – Halkla İlişkiler Görevlisi

e. Danışma – Karşılayıcı – Resepsiyonist

9. Bel Kaptan / Konsiyerj Şefi'ne bağlı olarak çalışanlar aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

a. Karşılayıcı – Taşıyıcı – Danışma

b. Resepsiyonist – Belboy – Kasiyer

c. Santral Operatörü – Resepsiyonist – Belboy

d. Belboy – Karşılayıcı – Halkla İlişkiler Görevlisi

e. Danışma – Karşılayıcı – Resepsiyonist