



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI
ÖN BÜRO DALI
(Kalfalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

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 işe 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)	
Vardiya 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 konukun 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)	
Vardiya arası iletişim defterini okur ve takip edilmesi gereken olayları kayıt eder.	6	
Gelen aramaları günün saatine göre yanıtlar.	5	



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI
ÖN BÜRO DALI
(Kalfalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)

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)	
Vardiya 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
2.	Etiketleme
3.	Talimatlar



**TC.
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI
ÖN BÜRO DALI
(Kalfalık Beceri Sınavı Değerlendirme Kriterleri)**

B.1 DANIŞMA (CONCIERGE) 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)
2. Grup oda ve isim listesi formu	2. Bilgisayar yazıcısı	2. Bilgisayar yazıcısı	2. Eşya çıkış Formu
3. Malzeme talep formu	3. Fotokopi makinesi	3. Faks makinesi	3. Vardiyalar arası iletişim defteri (Log book)
4. Mesleki yayınlar	4. Ön büro otomasyon	4. Fotokopi makinesi	4. Malzeme talep formu
5. Telefon	5. Rezervasyon formları	5. Hesap makinesi	5. Arıza Bakım ve Onarım Formu
6. Telsiz veya çağrı cihazı	6. Tashih/Düzeltilme formu	6. İnternet	6. VIP talimat form
7. Mesaj formu	7. Folyo havuzu	7. (Grup oda ve isim listesi formu)	7. Ofis malzemeleri
8. Uyandırma formu	8. Grup memorandumu	8. Mesaj formu	8. Telefon
9. Grup oda ve isim listesi formu	9. Hesap makinesi	9. Uyandırma formu	
10. Paid-aut fişi(harcama fişi)	10. Proforma fatura	10. Santral otomasyon	
11. Oda ve fiyat değişim formu	11. İkram kartı	11. Takvim	
	12. İnternet	12. Telefon rehberi	
		13. Telefon santral Konsolu	
SINAV SARF MALZEME LİSTESİ *			ADET
1- Kırtasiye malzeme grubu			
2- Ajanda			
3- Broşür			
4-			
5-			

- Sarf malzemeler ve miktarı bir aday için beceri sınav komisyonunca belirlenecektir
- Sarf malzemeler aday tarafından karşılanacaktır.