

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 turistlere sunan işletmelerdir. Ülkemize gelen turistlerin havaalanına indikleri anda ilk karşılaştıkları kişi seyahat acentesi personeli'dir. 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, misafir hanelerde, seyahat acentelerinde çalışmaktadırlar.

B. ALANIN ALTINDA YER ALAN MESLEKLER

- Ø Ön Büro Elemanı (Resepsiyonist)
- Ø Kat Elemanı
- Ø Operasyon elemanı
- Ø Rezervasyon elemanı

ÖN BÜRO ELEMANI (RESEPSİYONİST)

Tanımı

Tesis yönetiminin belirlediği prosedüre uygun olarak konukları karşılamak, etkili ve verimli bir şekilde oda satışı yapmak, konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenme, göreviyle ilgili raporları hazırlayabilme bilgi ve becerisine sahip sorumluluk alan nitelikli kişidir.



Görevleri

- Ø Ön büroda hazırlık yapmak.
- Ø Konuk ilişkilerini yürütmek.
- Ø Ön büroda danışma ve santral hizmetlerini yürütmek.
- Ø Rezervasyon ile ilgili işlemleri yürütmek.
- Ø Konuk giriş işlemlerini yapmak.
- Ø Vardiya işlemleri yürütmek.
- Ø Konuk çıkış işlemlerini yapmak.
- Ø Gece kontrolörlüğü yapmak.
- Ø 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

- Ø Kat hizmetlerinde organizasyon yapmak.
- Ø Oda hazırlığı yapmak.
- Ø Gün içi hizmetleri yürütmek.
- Ø Çamaşırhane hizmetlerini yürütmek.
- Ø 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

- Ø Acente operasyonlarını gerçekleştirmek.
- Ø Konukla iletişim kurmak.
- Ø İş öncesi hazırlık yapmak.
- Ø Dosyalama yapmak.
- Ø Günlük-haftalık tur programları hazırlamak.
- Ø Konukları karşılayıp havaalanı işlemlerine yardımcı olmak.
- Ø Transferler için alınış ve dağıtım saatlerini ayarlamak.
- Ø Transferlerin zamanında gerçekleşmesini sağlamak.
- Ø Tura çıkacak araç ve rehberi belirlemek.
- Ø Tur programı hazırlamak.
- Ø Anadolu kültürünü tanıtmak.
- Ø Konaklama; İşletmelerinde reklamasyonu engellemek.
- Ø 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

- Ø Acente rezervasyon operasyonlarını gerçekleştirmek.
- Ø Gerektiğinde konukla iletişim kurmak.
- Ø İş öncesi hazırlık yapmak.
- Ø Dosyalama yapmak.
- Ø Rezervasyon talep listelerini tur operatöründen almak.
- Ø İlgili işletmelerle bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlamak ve konfirmelerini (onay) almak.
- Ø Tamamlanan rezervasyonu tur operatörüne bildirmek.
- Ø Konukların rezervasyon ile ilgili sorunlarını çözmek.
- Ø Konaklama işletmelerinde reklamasyonu engellemek.
- Ø Rezervasyonlar ile ilgili bilgileri operasyon departmanına bildirmek.
- Ø Bilgisayar paket programlarını kullanmak.

C. MESLEK ELEMANLARINDA ARANAN ÖZELLİKLER

Ön Büro Elemanı ve Kat Elemanı Mesleklerinde Aranılan 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 Aranılan Özellikler

- Ø Tertipli ve düzenli olmak
- Ø Zamanında iş yapmaktan hoşlanmak
- Ø El ve kolları iyi kullanabilmek
- Ø Türkçe yi iyi konuşmak ve yazmak
- Ø Bilgisayar, faks, fotokopi vb. makineleri kullanmak
- Ø Telefonla konuşabilmek
- Ø Doğru yazılı ve sözlü anlatım yapmak
- Ø Düşünceleri açık aktarabilmek
- Ø Güler yüzlü hoş görülü olmak
- Ø Başkaları ile çalışabilen uyumlu olmak
- Ø Sorumluluk duygusuna sahip olmak
- Ø Soğukkanlı olmak
- Ø Uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı olmak

Operasyon Elemanı ve Rezervasyon Elemanı Mesleklerinde Aranılan Özellikler

- Ø Düzgün ve sağlıklı bir yapıya sahip olmak,
- Ø Dış görünümüne dikkat etmek,
- Ø Temiz ve bakımlı olmak,
- Ø Tertipli ve düzenli olmak,
- Ø Zamanında iş yapmaktan hoşlanmak,
- Ø Telefon, bilgisayar, faks, fotokopi vb. makineleri kullanmak,
- Ø Saygılı, nazik, güler yüzlü, hoş görülü, soğuk kanlı olmak,
- Ø İş arkadaşları ile uyumlu çalışmak,
- Ø Bir grubun sorumluluğunu üstlenebilecek güven ve cesarete sahip olmak,
- Ø Düzgün, anlaşılır konuşmak ve yumuşak ses tonuna sahip olmak,
- Ø İnsanlarla iyi iletişim kurmak, düşüncelerini aktarabilmek, pratik çözümler üretebilmek, yaratıcı olmak,
- Ø İkona yeteneği yüksek dışa dönük olmak,
- Ø Dikkatli olmak, ayrıntıları algılayabilmek,
- Ø En az bir yabancı dili iyi derecede kullanmak,
- Ø 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 hâlinindedir. 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 hâlinde dirler.



E. İŞ BULMA İMKÂN LARI

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 KARIYER İMKÂN LARI

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 Şefi veya Resepsiyon Şefi, Ön Büro Müdür Yardımcısı, Ön büro müdürlüğüne kadar yükselme imkânı mevcuttur. Kat Elemanı ise çalışma performansına göre Kat Şefi, Çamaşırhane Şefi, Genel Alan Şefi 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 takdirde 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.

YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİ ALANI

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda Yiyecek İçecek Hizmetleri alanındaki meslekleri tanıyabileceksiniz.

A. ALANIN MEVCUT DURUMU VE GELECEĞİ

Yiyecek ve içecek hizmetleri olan otel, restoran, kafeterya, bar, pastane, toplu beslenme kurumları, vb. yerlerde hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak yiyecek ve içeceklerin servise hazır hale getirilip müşteriye sunulduğu hizmet alanıdır.

Turizm sektöründeki gelişmelerin yanı sıra, toplumdaki sosyo-kültürel ve ekonomik değişimler; insanların birçoğunun ev dışında hazırlanmış yiyeceklerle beslenmelerine ve yiyecek içecek hizmetleri alanının hızla gelişmesine sebep olmuştur.

Yiyecek içecek hizmetlerinin sunulduğu yerlerde besinlerin hazırlanması ve servisinde görevli olan personelin mutfak hijyeni konusunda eğitilmiş ve bilgili olması hem hizmet verilen yerin kalitesi ve sürekliliği hem de tüketici sağlığının korunması açısından çok önemlidir. Küçük bir ihmal yüzlerce insanın sağlığını bozarak besin zehirlenmelerine yol açabilmektedir.

Ülkemizde yiyecek içecek hizmetleri alanında faaliyet gösteren pek çok işletme vardır. Kamu ve özel sektörde çalışanlara yemek servisi yapılan mutfakların yanı sıra çeşitli fabrikalar, işyerleri, restoranlar, oteller, barlar, fastfood tüketimi yapılan yerler vb. bunların içinde yer alır.

Yiyecek içecek hizmetleri hızlı bir gelişim ve değişim göstererek dünyada ve ülkemizde önemli bir istihdam alanı hâline gelmiştir.

Bu alanda; rekabet koşullarına ayak uydurabilmek için sektörün istediği yeterlikleri kazanmış, dünya standartlarında hizmet verecek kaliteli insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır.

Ulaşım sektöründeki yolcu hareketlerindeki artış ve yolcu hizmetlerinin önem kazanması, hosteslik mesleğinin gelişmesine ve istihdam alanlarının artmasına neden olmuştur. Hostesler seyahat sırasındaki yolcu hizmetlerinin yanı sıra yiyecek içecek hizmetlerini de vermektedirler. Bu ortak yeterlikleri sebebiyle de hosteslik mesleğinin yiyecek içecek hizmetleri alanı içinde yer alması uygun görülmüştür.

Yiyecek içecek hizmeti veren yerlerde, her aşamada hijyen ve sanitasyon kurallarının sağlanarak güvenli gıda sunumunun gerçekleştirilmesi ile kaliteli bir hizmetin yapılması halk sağlığı açısından çok önemlidir. 27.05.2004 tarihli Gıdaların Üretimi Tüketimi ve Denetlenmesine dair 5179 Sayılı Kanunla yiyecek içecek hizmetleri veren yerlerin denetim ve kontrolü sağlanmaktadır.

Beslenme sistemlerinde çok önemli olan HACCP (Hazard Analyzis of Critical Control Points=Kritik Kontrol Noktalarında Tehlike Analizleri) gıda güvenliğini sağlamayı hedefleyen bir yaklaşımdır. İlk kez 1988 yılında HACCP sistemi yasal boyut kazanarak Avrupa'da önemli mesafeler kat etmiştir. HACCP sistemi tehlikelerin ve kritik kontrol noktalarının belirlenmesi ve bunların takip edilerek kontrol altına alınmasında diğer kontrol sistemlerine göre daha ucuz bir yoldur. Çünkü bu sistem, önleyici tedbirleri alarak

yiyeceklerin satın alınmasından servisine kadar geçen süreç içinde üretimin her aşamasını kontrol altında tutarak problemlerin ortaya çıkmasını önler.

Gerek Uluslararası gerekse ulusal düzeyde güvenli, sağlıklı gıdalar ve kaliteli bir hizmet için HACCP yönetim sistemi etkinliğinin kavranması, yetkili kuruluşlar ve tüketicilerin bilinçlenmesi HACCP uygulamalarını yaygınlaştıracaktır.

B. ALANIN ALTINDA YER ALAN MESLEKLER

- Ø Aşçılık
- Ø Pastacılık
- Ø Servis elemanlığı(Garson)
- Ø Barmenlik/Barmaid
- Ø Hostluk/Hosteslik

Bu meslek elemanlarının dışında Sos Aşçısı, Sıcak Yemek Aşçısı, Soğuk Yemek Aşçısı, Kahvaltı Aşçısı Baklavacı, Börekçi, Pizzacı, Muhallebici, Yufkacı, Hamurkar Kasap, Barlar Şefi, Bar Kaptanı, Şarap Servis Elemanı, Tranşör, Kahveci Güzeli, Komi, Bulaşıkçı gibi meslekler bulunmaktadır. Host/Hosteslik meslek dalında da Uçak Hostesi, Yer Hizmetleri Hostesi, Tren Hostesi, Otobüs Hostesi, Fuar/Kongre Hostesi meslekleri yer almaktadır.

MUTFAK ELEMANI (AŞÇI)

Tanımı

Mutfak araç, gereç ve ekipmanlarını kullanarak hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun bir şekilde yiyecek ve içecekleri servise hazır hale getiren nitelikli meslek elemanıdır.



Görevleri

- Ø İş organizasyonu yapmak.
- Ø Hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun çalışma ortamı hazırlamak.
- Ø Standart yemek tarifesine uygun mönüleri planlamak.
- Ø Kahvaltıyı servise hazır hale getirmek.
- Ø Çorba ve sosları servise hazır hale getirmek.
- Ø Et ve tavuk yemeklerini servise hazır hale getirmek.
- Ø Su ve deniz ürünleri yemeklerini servise hazır hale getirmek.
- Ø Kuru baklagil yemeklerini servise hazır hale getirmek.
- Ø Sebze yemeklerini servise hazır hale getirmek.
- Ø Salata ve salata soslarını servise hazır hale getirmek.
- Ø Pilav ve makarnaları servise hazır hale getirmek.
- Ø Hamur kullanılarak yapılan yemekleri servise hazır hale getirmek.
- Ø Çeşitli tatlıları ve börekleri servise hazır hale getirmek.
- Ø Açık büfe yiyeceklerini servise hazır hale getirmek.
- Ø Hazırlanan ürünlerin duyuusal değerlendirilmesini yapmak.
- Ø Alanındaki araç ve ekipmanları kullanmak ve bakımını yapmak.
- Ø Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek



PASTACI

Tanımı

Pastane mutfağı araç, gereç ve ekipmanlarını kullanarak hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun pastane ürünlerini hazırlayan, süsleyen ve servise hazır hale getiren nitelikli meslek elemanıdır.



Görevleri

- Ø İş organizasyonu yapmak.
- Ø Hijyen ve sanitasyon kurallara uygun çalışma ortamı hazırlamak.
- Ø Hamur tekniklerini uygulayarak (kıyılarak, çırpılarak, özleştirilerek, mayalandırılarak vb.) ürünler hazırlamak.
- Ø Kremalar, şuruplar ve iç malzemeler hazırlamak.
- Ø Yaş pasta çeşitlerini ve özel gün pastalarını hazırlamak.
- Ø Sütü ve şuruplu tatlı çeşitlerini hazırlamak.
- Ø Pastane ürünlerini süslemek ve servise sunmak.
- Ø Alanındaki araç ve ekipmanları kullanmak ve bakımını yapmak.
- Ø Gerektiğinde ürünlerin satışını yapmak.
- Ø Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek.

SERVİS ELEMANI

Tanımı

Yiyecek ve içecek hizmetlerinin verildiği yerlerde servis ön hazırlıkları, sipariş alma, yiyecek ve içeceklerin servisi, hesabın takdimi ve tahsili işlerini yapan nitelikli meslek elemanıdır.



Görevleri

- Ø İş organizasyonu yapmak.
- Ø Servis öncesi hazırlıkları yapmak.
- Ø Konuk kabul ve uğurlama işlemlerini yapmak.
- Ø Yiyecek ve içeceklerin siparişini almak.
- Ø Çeşitli yöntemlerle yiyeceklerin servisini yapmak.
- Ø Özel servis gerektiren yiyeceklerin servisini yapmak.
- Ø İçecek servisi yapmak.
- Ø Servis sonrası işlemleri yürütmek.
- Ø Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek.

BARMEN

Tanımı

Barda ön hazırlıkları, içecek hazırlama ve servisi, hesabın takdimi ve tahsili işlerini yapan nitelikli meslek elemanıdır.



Görevleri

- Ø İş organizasyonu yapmak.
- Ø Bar ön hazırlıklarını yapmak.
- Ø Konuk kabul ve uğurlama işlemlerini yapmak.
- Ø Sipariş almak.
- Ø Alkollü ve alkolsüz içeceklerin servisini yapmak.
- Ø Kokteyl çeşitlerini hazırlamak ve servisini yapmak.
- Ø Barda animasyon faaliyetlerini yapmak.
- Ø Hesabı hazırlamak ve tahsilini yapmak.
- Ø Konuk tiplerine ve olağandışı durumlara uygun davranmak.

HOST/HOSTES

Tanımı

Fuar/kongre, otobüs/tren, havayollarında seyahat öncesi, sonrası ve seyahat sırasındaki yolcu/müşteri hizmetlerini ve servis hizmetlerini yapan nitelikli meslek elemanıdır.



Görevleri

- Ø İş organizasyonu yapmak.
- Ø Hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun çalışma ortamı hazırlamak.
- Ø Fuar/kongre öncesi hazırlıkları yapmak
- Ø Fuar/kongrelerde müşteri hizmetlerini yürütmek
- Ø Fuar/kongrede stand hizmetlerini yürütmek
- Ø Trende bilet ve bagaj işlemlerini yapmak
- Ø Trende elektrik sistemlerini kontrol etmek ve kullanmak
- Ø Havaalanında rezervasyon, bilet işlemlerini ve yer hizmetlerini yapmak
- Ø Otobüs/trende/uçakta seyahat hizmetlerini yürütmek
- Ø Otobüs/trende/uçakta servis hizmetlerini yapmak
- Ø Protokol ve görgü kurallarına uygun olarak uçuş ekibi ve yolcularla etkili iletişim kurmak
- Ø Anons hizmetlerini yürütmek
- Ø Havacılık terminolojisi ile iletişim sağlamak
- Ø Meteorolojik gelişmelerin etkilerine göre kabin önlemlerini almak
- Ø Seyahat sırasında temel ilk yardım yapmak

C. MESLEK ELEMANLARINDA ARANAN ÖZELLİKLER

Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında yer alan meslekleri seçecek kişilerin mesleklerin gerektirdiği niteliklere sahip olması, çalışma hayatındaki başarılarında önemli olacaktır.

Aşçı olmak isteyenlerin; yiyecek-içeceklerle ilgili konulara ilgi duyan, bedence güçlü ve sağlıklı, tat ve koku alma duyuları gelişmiş, temiz, titiz, dikkatli, sorumluluk sahibi, eli çabuk, hızlı hareket edebilen, bir işi planlama ve uygulama yeteneğine sahip, iş güvenliğine dikkat eden, bulaşıcı hastalığı olmayan, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

Pastacı olmak isteyenlerin; bedence güçlü ve sağlıklı, tat ve koku alma duyuları gelişmiş, temiz, titiz, dikkatli, sorumluluk sahibi, el ve parmak becerisine sahip, estetik görüşü olan ve yeni ürünler geliştirebilen, iş güvenliğine dikkat eden, bulaşıcı hastalığı olmayan, mesleki eğitim almış olması gereklidir

Servis elemanı olmak isteyenlerin; uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı, iş disiplinine sahip, mesleği ile ilgili etik ilkelere bağlı, güler yüzlü, saygılı, kibar, dışa dönük, insanlarla iyi iletişim kurabilen, insanların istek ve duygularını anlayabilen, ikna etme yeteneğine sahip, sabırlı, görgü ve protokol kurallarını bilen, etkili ve güzel konuşan, dikkatli, temiz, titiz, düzenli, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

Barmen olmak isteyenlerin; İş disiplinine sahip, uzun süre ayakta çalışabilecek kadar bedence sağlam ve dayanıklı, ellerini çabuk ve ustalıkla kullanabilen, mesleği ile ilgili etik ilkelere bağlı, güler yüzlü, saygılı, kibar, sabırlı, sır tutan, insanlarla iyi iletişim kurabilen, etkili ve güzel konuşan, insan psikolojisinden anlayan, dikkatli, temiz, titiz, düzenli, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

Host/hostes olmak isteyenlerin; hosteslikle ilgili konulara ilgi duyan, fiziksel ve psikolojik yönden sağlıklı, güçlü, dayanıklı, düzgün bir fiziksel yapı ve istenen boy ve kiloya sahip olan, temiz, titiz, dikkatli, sorumluluk sahibi, güler yüzlü ve düzgün diksiyonu olan, pratik, zeki, sabırlı ve yüksek ikna kabiliyeti olan, iş güvenliğine dikkat eden, insanlarla kolay iletişim kuran, mesleki eğitim almış olması gereklidir.

D. ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

AŞÇILAR: Mutfaklarda görev yapar. Çalışma ortamı sıcak ve nemlidir. İş genel olarak ayakta yapılır. İş başında mesleklerinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyerler. Meslek elemanları işverenle, aşçıbaşı, aşçı yardımcıları, komi ve garsonlarla iletişimde bulunurlar. İş genellikle gündüz yapılır. Ancak mөнünün hazırlanması, gerekli planlamanın yapılması ve ön hazırlıklar gece çalışmayı gerektirebilir. Turizm bölgeleri için mevsimlik çalışma söz konusu olabilir.

Çalışma esnasında dikkatli olmadıkları takdirde yanma, kayma, düşme, kesilmeler, elektrik çarpmaları ve hava gazı-doğal gaz zehirlenmeleri gibi kazalarla karşılaşabilirler.

Aşçılar;

- Ø Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde,
- Ø Pastanelerde,
- Ø Özel ve kamu kuruluşlarının (hastane, okul, işyeri, fabrika, ordu vb.) mutfaklarında,
- Ø Kafeterya, bar ve restoranlarda,
- Ø Yemek fabrikalarında,
- Ø Ulaşım araçlarının yiyecek içecek ünitelerinde vb. yerlerde çalışabilirler.

PASTACILAR: Pastane mutfaklarında görev yapar. Çalışma ortamı sıcak ve nemlidir. İş genel olarak ayakta yapılır. İş başında mesleklerinin gerektirdiği özel kıyafetler giyerler. Meslek elemanları işverenle, pastacı yardımcılarını ile pastacı çıraqları ve garsonlarla iletişimde bulunur. İş genellikle gündüz yapılır.

Çalışma esnasında dikkatli olmadıkları takdirde yanma, kayma, düşme, kesilmeler, elektrik çarpmaları ve hava gazı-doğal gaz zehirlenmeleri gibi kazalarla karşılaşabilir.

Pastacılar;

- Ø Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde,
- Ø Pastanelerde,
- Ø Unlu mamül üreten fırınlarda,
- Ø Kafeterya ve restoranlarda çalışırlar.

SERVİS ELEMANLARI: Yiyecek içecek servisi yapılan mekanlarda görev yapar. Çalışma ortamı temiz, düzenli, zaman zaman kalabalık ve gürültülüdür. İş ayakta yapılır. İş başında mesleklerinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyerler. Meslek elemanları; işverenle, restoran müdürü, restoran şefi, aşçıbaşı, pastacı, aşçı ve pastacı yardımcılarını, komiler ve temizlik elemanları ile iletişimde bulunurlar. Çalışma zamanı genellikle vardiya usulü olup, haftanın bir günü izinlidirler. Turizm bölgeleri için mevsimlik çalışma söz konusu olabilir.

Çalışma esnasında dikkatli olmadıkları takdirde yanma, kayma, düşme, kesilme gibi kazalarla karşılaşabilirler.

Servis elemanları;

- Ø Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde,
- Ø Pastanelerde,
- Ø Kurum mutfaklarında,
- Ø Kafeterya, bar ve restoranlarda,
- Ø Ulaşım araçlarının yiyecek içecek ünitelerinde,
- Ø Eğlence yerlerinde(diskotek, gece kulüpleri vb.) çalışabilirler.

BARMEN/BARMAİD: İçecek servisinin yapıldığı açık ve kapalı mekanlarda görev yaparlar. Çalışma ortamı temiz, düzenli, zaman zaman kalabalık ve gürültülüdür. İş ayakta yapılır. İş başında mesleklerinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyerler. Görevi sırasında müşterilerle oldukça yoğun iletişim hâlinde dirler. Meslek elemanları işverenle, barlar şefi, bar kaptanı, bar garsonları ile iletişimde bulunurlar. Çalışma saatleri gecenin geç saatlerine kadar uzayabilir. Turizm bölgeleri için mevsimlik çalışma söz konusu olabilir. Barmenlik yeni insanlar tanıma olanağı sağlayan bir meslektir.

Barmenler/Barmaidler;

- Ø Barlarda,
- Ø Konaklama işletmeleri ve restoranlarında,
- Ø Eğlence yerlerinde(diskotek, gazino, gece kulüpleri vb.) çalışabilirler.

HOST/HOSTESLER: Fuarlar, kongreler, uçaklar, trenler ve otobüslerde görev yapar. Çalışma ortamı yolculuk halinde, çoğunlukla ayakta, kapalı ortamda, dar ve hareket halindeki araçlarda ve uçaklarda basınç altındadır. İş başında mesleklerinin gerektirdiği özel kıyafetleri giyerler. Meslek elemanları işverenle, ast/üst personelle, yolcu/müşterilerle iletişimde bulunurlar. Çalışma saatleri düzensizdir(gece-gündüz). Özel günlerde yoğun çalışma söz konusu olabilir.

Çalışma esnasında ülkeler arasındaki saat farkından dolayı uyum bozukluğu, işitme kaybı, psikolojik sıkıntılar, uyku bozukluğu, unutkanlık; fiziksel şartlardan dolayı da varis, boyun ve bel fıtığı, İşitme kaybı, göz bozuklukları görülebilir.

Host/Hostesler;

- Ø Resmi-özel havayolları ve yabancı havayollarında,
- Ø Tüm otobüs şirketleri ve demir yollarında,
- Ø Fuarlar, sergiler, oteller, mağazalar, açık hava mekanlarında, büro hizmetleri ortamında çalışabilirler.

E. İŞ BULMA İMKÂN LARI

Yiyecek ve içecek hizmetleri alanından mezun olanlar, her türlü konaklama ve seyahat işletmelerinde dalları ile ilgili departmanlar da çalışabilirler.

Ayrıca fuar/kongre, otobüs/tren, havayollarında ilgili departmanlarında çalışabilirler.

Ayrıca mutfağı, pastaneleri olan işletmeler ile her türlü hizmet sektöründe görev alabilirler.

F. EĞİTİM VE KARIYER İMKÂN LARI

Meslek eğitimi, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri ile bazı Anadolu meslek ve meslek liselerinin Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında diploma programında verilmektedir.

Bu alanda eğitimini tamamlayan öğrenciler, ÖSS’de başarılı oldukları takdirde dört yıllık fakültelerin (lisans) ilgili bölümlerine girebilecekleri gibi, sınavsız geçiş hakkından yararlanarak iki yıllık meslek yüksekokullarına (ön lisans) da devam edebilirler. Meslek yüksekokullarını başarıyla bitirenler, ÖSYM tarafından yapılan dikey geçiş sınavında başarılı oldukları takdirde, alanları ile ilgili dört yıllık fakültelerde de öğrenim görebilirler.

Modüler programlarla meslek liseleri arasında paralellik sağlandığından dolayı yatay ve dikey geçişler olabilecektir.