



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Resepsiyon Görevlisi Görev Tanımı

Görev Adı: Resepsiyon Görevlisi

Kod: GT490

Hassas Görev: Hayır

Görev, Yetki ve Sorumluluklar

- Otele gelen tüm telefonları nazikçe cevaplamak, rezervasyon (telefon, internet, yüz yüze vb.) taleplerini eksiksiz yerine getirmek.
- Rezervasyonlu veya rezervasyonsuz gelen misafirleri nazikçe ve güler yüzle karşılayıp onların eksiksiz şekilde kayıtlarını ve otele giriş işlemlerini tamamlamak.
- Misafirlerin çıkış, hesap kapatma ve fatura kesme işlemlerini yapmak.
- Misafirleri otel aktiviteleri ve olanakları hakkında bilgilendirmek.
- Bir önceki ve bir sonraki vardiya ile ilgili bilgi alışverişini tam ve sağlıklı olarak yapmak.
- Acil ulaşılması gereken numaralara tam hâkim olarak, gerektiğinde adreslere de en kısa sürede ulaşılmasını sağlamak. Yangın alarmı ve bomba ihbarı gibi durumlar ile ilgili talimat ve prosedürleri takip etmek ve uygulamak.
- Tüm oda tipleri, fiyatlar, otel içi servis birimleri ve şehir hakkında tam bilgiye sahip olmak.
- Kat hizmetleri birimi ile değişiklikler, istekler ve o anki oda durumlarını görüşmek.
- Misafirler ve diğer bölümler arasındaki bilgi akışını sağlamak.
- Gün veya vardiya sonunda tüm faaliyetleri raporlamak.
- Ön büro alanlarını temiz ve düzenli tutmak,
- Gelen tüm misafir şikâyetlerini dinlemek ve hiç vakit kaybetmeden yetkililere iletmek.
- Vardiyası süresince tüm nakit kasa işlemlerinden sorumlu olmak.
- Otele giren tüm misafirlere, varsa şüpheli paket, çanta vs. gibi şeylere ve sahipsiz park etmiş araçlara karşı dikkatli olmak, kapıcı ve güvenlik görevlileri ile işbirliği içinde bulunmak.
- Otelin tüm servis birimlerinin açılış, kapanış saatlerinden haberdar olmak.
- Resepsiyon seyir defterini tam ve düzgün kullanmak ve teslim etmek.
- Gelen tüm emformasyon ve yeni bilgileri yetkililere iletmek.
- Ön büronun tüm iş süreçlerini eksiksiz, zamanında ve doğru olarak uygulamak.

Ortak Sorumluluklar

- Etik Kurallara uygun davranışlarda bulunmak, görevlerini yerine getirmek.
- Mevzuatı takip etmek, değişiklikler hakkında birim üst yönetimine bilgi vererek ilgili iş ve işlemleri yerine getirmek.
- Görevi ile ilgili tüm faaliyetlerini kalite geliştirme ve iç kontrol sistemi tanım ve düzenlemelerine uygun olarak yürütülmesini sağlamak.
- Yapacağı iş ve eylemleri, şeffaflık, hesap verebilirlik ve katılımcılık anlayışı içerisinde ve kamu kaynaklarını verimli kullanılacak biçimde yerine getirmek.
- İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tedbirlere uymak.
- Görevlerini ve kullandığı otomasyon sistemlerine doğru ve zamanında bilgi girişlerini yapmak.
- Kalite politikaları ve prosedürlerinden haberdar olmak ve gerekli hallerde güncellenmesine katkı sunmak.
- PP.5.3.PRS.0001 OMÜ PAYDAŞ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ gereğince paydaşlarla nezaketli olarak iletişim kurmak, geri bildirim kaynaklarından ulaşan paydaş bildirimini birim paydaş iletişim görevlisine iletmek.
- Kurumun iç ve dış tetkik/değerlendirme süreçlerine katılım sağlamak.

Vekalet Durumu

- Otel Müdürü

Aranan Nitelikler

- En az Lise ve dengi okul mezunu olmak.