

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
29	5.1: Santral operasyonuna ilişkin denetimleri açıklar	T1
30	5.2: Konuk karşılama operasyonu ile ilgili denetimleri açıklar	T1
31	5.3: İş akışına ilişkin diğer bölümlerle koordinasyonu açıklar.	T1
32	5.4: Konuk istek ve şikayetlerinin alınmasında etkili iletişimin önemini belirtir.	T1
33	5.5: Konuk şikayet ve sorunlarının takip ve çözümüne ilişkin izlenecek adımları belirtir.	T1
34	5.6: Araç, gereç ve donanımların güvenli kullanımı ve bakımına ilişkin çalışmaları açıklar	T1
35	6.1: Konuk memnuniyetinin sağlanmasına yönelik çalışmaları açıklar	T1
36	6.2: Bölümü ile ilgili ihtiyaçların tespitine yönelik çalışmaları belirtir.	T1
37	6.3: Bölüm içi ve bölümler arası koordinasyon çalışmalarını açıklar.	T1
38	6.4: Kariyer planlama sürecini açıklar.	T1
39	6.5: Karar verme ve sorun çözüme tekniklerini belirtir.	T1
40	6.6: Performans değerlendirme yöntemlerini açıklar	T1
41	6.7: Motivasyon araçlarını sıralar.	T1
42	6.8: Personel adaylarını değerlendirme kriterlerini açıklar.	T1
43	6.9: Kurum kültürünün oluşturulmasının esaslarını açıklar.	T1
44	6.10: Bölümüyle ilgili iş analizlerinin gerçekleştirilmesine ve işgücü planlamasına katkı sağlar	T1
45	7.1: Bütçe raporlarının hazırlanmasına katkı sağlayacak istatistiki çalışmaları belirtir.	T1
46	7.2: Oda satışları ve gelirlerin raporlanmasına ilişkin çalışmaları açıklar.	T1
47	7.3: Ön büro faaliyetlerinin bölüme ayrılmış bütçe limiti dahilinde yürütülmesini sağlamaya yönelik çalışmaları açıklar.	T1
48	7.4: Acenta performansları ile ilgili istatistiki çalışmaları açıklar.	T1
49	7.5: Giriş ve geceleme formunun hazırlanmasına yönelik işlemleri belirtir.	T1
50	7.6: Kara liste (black list) kayıtlarına ilişkin işlemleri sıralar.	T1
51	7.7: Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.	T1
52	7.8: Malzeme teminine ilişkin işlemleri açıklar.	T1
53	7.9: Vardiya sonunda yapılması gereken kontrolleri açıklar	T1
54	7.10: Dosyalama ve arşivleme tekniklerini belirtir.	T1
55	7.11: Ön büroya ait ofis ve depolarla ilgili gerekli denetimleri belirtir.	T1