**ön büro yazılı sınav**

* Rezervasyon işlemleri
* Misafir giriş-çıkış işlemleri
* Santral işlemleri
* Ön büronun organizasyon yapısı
* Oda tipleri
* Konaklama işletmeleri
* Ön büroda kullanılan donanım ve formlar
* Türkiye’nin turistik merkezleri
* Gece işlemleri
* Oda değişikliği işlemleri
* Ön büroda tutulan defterler
* Protokol ve görgü kuralları
* Konuk tipleri

**kat hizmetleri yazılı sınav**

* Mefruşat temizliği
* Yüzey ve zemin temizliği
* Oda temizliği ve bakımı
* Banyo ve donanımları temizliği
* Çamaşırhane işlemleri
* Havlu katlama teknikleri
* Buklet malzemeleri
* Kat ofisi düzenleme

**ön büro uygulama sınavı**

* Elektra otomasyon programında ön büro işlemleri – Rezervasyon ve resepsiyon
* Arka büro ve ön kasa işlemleri
* Kat hizmetleri ve raporlama

**kat hizmetleri uygulama sınavı**

* Oda hazırlığı
* Havlu katlama
* Banyo temizliği
* Zemin temizliği
* Çamaşırhane işlemleri