



ULUSAL MESLEK STANDARDI

GENEL ALAN SORUMLUSU

SEVİYE 3

REVİZYON NO: 01

REFERANS KODU / 09UMS0020-3

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 20.08.2015 - 29451 (Mükerrer)

Meslek	:	GENEL ALAN SORUMLUSU (PUBLIC AREA SUPERVISOR)
Seviye	:	3¹
Referans Kodu	:	09UMS0020-3
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):		T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi	:	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı	:	03.11.2009 Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar Rev.01: 22.07.2015 Tarih ve 2015/33 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı	:	26/11/2009 – 27418 Rev.01:
Revizyon No	:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye üç (3) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR

ARAÇ: Bir iş yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanılan nesneyi,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için amirinin düzenlediği formu,

GEREÇ (MALZEME): Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamaları ve alınacak önlemleri,

HOUSEKEEPING (H/K) : Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

LİNEN: Tekstil malzemelerini,

OUT OF ORDER (OOO): Arızalı, kullanım dışını,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmaları,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ: Bir önceki vardiyadan kalan işlerin yazıldığı defteri,

VERY IMPORTANT PERSON (VIP) : Çok önemli kişiyi

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
2. MESLEK TANITIMI	6
2.1. Meslek Tanımı	6
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	6
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	6
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	6
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	6
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	7
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	8
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	19
3.4. Tutum ve Davranışlar	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	21

1. GİRİŞ

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 5/10/2007 tarihli ve 26664 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Meslekî Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) ulusal meslek standardının 01 Nolu Revizyonu, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından yapılmış ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3), İSG, kalite ve çevre koruma önlemlerini alarak, iş organizasyonu yapan, genel alan denetimi, gün sonu (vardiya sonu) işlemleri ve periyodik işlemleri yapan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5151 (Büro, otel ve diğer işyerlerindeki temizlik ve bina bakımı sorumluları)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu

2872 sayılı Çevre Kanunu

4857 sayılı İş Kanunu

506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

Biyolojik Etkenlere Maruziyet Risklerinin Önlenmesi Hakkında Yönetmelik

Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

Kimyasal Maddelerle Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk odalarının, kat koridorlarının ve kat ofislerinin dışında kalan alanlarda görev yapar. Teknik servis, çamaşırhane, ön büro, bahçe, muhasebe, insan kaynakları, güvenlik, ambar, servis, mutfak, sağlık kulübü vb. bölümlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir. Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı

ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır. Tehlikelerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. ye karşı alerjisi olmaması gerekmektedir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitilmeye ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araç ve gereçlerini uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				A.2.4	Tehlikeli durumlarla karşılaştığında durumun giderilmesi için çalışan temsilcisine, iş güvenliği uzmanına veya işverene bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarına katılmak	B.2.1	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır.
				B.2.3	Sorumlu olduğu alanlar dâhilinde tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırmasını yapar.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin kalite yönetim ve servis standartları eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.2	Eğitimde öğrendiklerini işinde uygular.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	İşletme standartlarına ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve uygulanmasını sağlar.
				C.2.2	Yapılan işlerle ilgili çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.4	Etkinlikler sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standardına uygun olarak bildirir ve ortadan kaldırılması için gerekli çalışmalara katılır.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini kurmak ve işletmek	C.3.1	Personelle düzenli toplantılar yaparak şikâyet ve önerilerini dinler, konuyla ilgili üstlerini bilgilendirir.
				C.3.2	Konuk anket formlarını inceler ve konuklardan gelen öneri ve şikâyetleri üstlerine bildirir.
				C.3.3	Şikâyetlerin sebeplerini araştırır ve kendi inisiyatifi dâhilindekileri çözer.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Mücevherat ve takılarını çıkarır.
				D.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				D.1.4	İsimliğini üniformasına takar.
		D.2	İşiyle ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	İş programını öğrenir.
				D.2.2	İş programının hazırlanmasında görüş ve önerilerde bulunur.
				D.2.3	Vardiyalar arası iletişim defterini denetler.
				D.2.4	Üstlerinden aldığı talimatları astlarına iletir, önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar.
				D.2.5	VIP konuklarla üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
				D.2.6	Genel alanları oluşturan birimleri denetler.
		D.3	Genel alan anahtarları ile ilgili prosedürleri uygulamak	D.3.1	Sorumluluğu altındaki alanların ve astlarının anahtarlarını imza karşılığında alır, astlarına imza karşılığında dağıtır ve toplar.
				D.3.2	Sorumluluğu altındaki anahtarların kaybolması, kırılması vb. durumunda üstlerine rapor verir ve takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Eksik malzemeleri dağıtmak	D.4.1	Personelin ihtiyaç duyduğu malzemelerle ilgili liste hazırlar.
				D.4.2	Kat hizmetleri malzeme ofisinden malzemeleri çeker.
				D.4.3	İhtiyaç duydukları malzemeyi personeline imza karşılığı teslim eder.
		D.5	Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak	D.5.1	Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarını tutar.
				D.5.2	Teslim alırken ödünç verdiği demirbaşın eksiksiz ve sağlam olup olmadığını denetler.
		D.6	Kirli ve temiz otel çamaşırları ile ilgili prosedürleri uygulamak	D.6.1	Temizlikte kullanılan kirli kumaş malzemeleri astlarının çamaşırhaneye cinsine göre ayırarak teslim edip etmediğini denetler.
				D.6.2	Astlarının konuk ihtiyacında kullanılan linen malzemeleri renklerine göre ayırarak çamaşırhaneye teslim edip etmediğini denetler.
				D.6.3	Yıkamadan gelen işletme çamaşırlarını imza karşılığında teslim alır ve personele talep edilen sayıya göre teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Genel alan denetimi yapmak (devamı var)	E.1	Genel alanları oluşturan birimleri servis saatlerine göre denetlemek	E.1.1	Genel alanları İSG kuralları ve işletmenin prosedürlerine göre denetler.
				E.1.2	Havuz, havuz malzemeleri, duşlar ve sağlıklı yaşam merkezinin temizliğini ve düzenini denetler.
				E.1.3	VIP salonlarının hazırlanmasına refakat eder ve denetler.
				E.1.4	Genel alanlarda yapılan temizlik ve bakım işlemlerinin belli zaman aralıklarında yapılıp yapılmadığını denetler.
		E.2	Arıza ve hasarlar ile ilgili prosedürleri uygulamak	E.2.1	Arıza ve hasarları denetler.
				E.2.2	Astları tarafından bildirilen ve kendi tespit ettiği arıza ve hasarlar için Arıza ve Hasar Talep Formu düzenler.
				E.2.3	Arıza ve hasarın durumuna ve aciliyetine göre ilgili birimi bilgilendirir ve gerekiyorsa alanı kullanım dışına alır.
				E.2.4	Arıza konuğu ilgilendiren bir yerdeyse konuğuyla ilgili konuğa da bilgi verir.
				E.2.5	Arızanın takibini yapar ve bittikten sonra gerekiyorsa temizlik işlemlerini yaptırır.
				E.2.6	Arızası giderilen alanı kullanıma açar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Genel alan denetimi yapmak	E.3	Haşere denetimi yapmak	E.3.1	Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği haşerelerle ilgili kendi alabileceği önlemleri alır.
				E.3.2	Çalışma alanlarında oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemleri alır.
				E.3.3	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
		E.4	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	E.4.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri olağanüstü durumları (yaralanma, ölüm, yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgililere bildirir.
				E.4.2	Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
		E.5	Çalışanları denetlemek	E.5.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini, genel görünümelerini ve işyeri kurallarına uyup uymadığını denetler.
				E.5.2	Personelin tutum ve davranışını izler.
				E.5.3	Astları ve üstleri arasında iletişim sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemlerini yapmak	F.1	Son temizlik denetimlerini yapmak	F.1.1	Genel alanlarda temizlikte kullanılan araç-gerecin bir sonraki vardiyaya hazır olup olmadığını denetler.
				F.1.2	Çöplerin işletme standardına uygun olarak ayrıştırılmasını ve doğru depolanmasının denetimini yapar.
		F.2	Genel alan ofisini denetlemek	F.2.1	Yeterli malzeme bulunup bulunmadığını denetler.
				F.2.2	Konuğa ait unutulmuş/bulunmuş eşya olup olmadığını denetler.
				F.2.3	Bilgi panolarını günceller.
				F.2.4	Astları tarafından yapılan malzeme sayımının doğru olup olmadığını denetler.
				F.2.5	Ecza dolaplarını denetler.
		F.3	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili prosedürleri uygulamak	F.3.1	Konuğa ait astlarının teslim ettiği ve kendi bulduğu kayıp ve unutulmuş eşyalar için Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu düzenler.
				F.3.2	Kayıp ve unutulmuş eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarih ve yerlerini de belirterek kayıt altına alır ve depolar.
		F.4	Vardiya arası iletişim defterine not yazmak	F.4.1	Genel alanlardaki iş akışı ile ilgili durumları belirtir.
				F.4.2	Konuklarla ilgili özel durumları belirtir.
		F.5	Konuk tarafından verilen hediyeleri prosedürlere uygun kabul etmek	F.5.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri Eşya Çıkış Formu düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				F.5.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) Eşya Çıkış Formunu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek (devamı var)	G.1	Temizlik ve bakım işlemlerini yürütmek	G.1.1	Periyodik temizlik ve bakım yapılacak alanları arızaya alarak kullanıma kapatır ve işlem bittikten sonra kullanıma açar.
				G.1.2	Diğer bölümlerle işbirliği içinde işletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım işlemlerine refakat eder.
				G.1.3	Yapılan tadilat işlerinden sonra işin kalite denetimini yapar ve eksik kalan işlerin listesini hazırlayarak üstlerine iletir.
				G.1.4	Genel alanlardaki temizlik ve bakım işlemlerine refakat eder ve denetler.
		G.2	Satın alma deposundan malzeme çekmek	G.2.1	İlgili bölüm ya da üstlerinden işletmenin tahmini doluluk oranını öğrenir.
				G.2.2	Kat hizmetleri bölümü malzeme deposundaki malzeme miktarını denetler.
				G.2.3	Hazırladığı Malzeme Talep Formunu üstlerine imzalatarak depodan malzeme çeker.
				G.2.4	Çektiği malzemenin kat hizmetleri bölümü malzeme deposuna, kullanım yerlerine ve önceliklerine dikkat edilerek yerleştirilmesini sağlar.
		G.3	Kat Hizmetleri depolarını denetlemek	G.3.1	Malzemenin depoya, cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				G.3.2	Depoların havalandırılıp havalandırılmadığını ve temizliğini denetler.
				G.3.3	Depolardaki malzemenin sağlam, çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.4	Envanter sayımına refakat etmek	G.4.1	Astlarıyla birlikte envanter sayımını yapar.
				G.4.2	Hazırlanan envanter listelerini toplayıp son hallerini verir ve üstlerine teslim eder.
		G.5	İlaçlamaya refakat etmek	G.5.1	İlaçlama yapılmadan önce ilaçlama ile ilgili konuklara ve diğer birimlere bilgi verir.
				G.5.2	Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				G.5.3	İlaçlanan alanların temizlenmesini ve havalandırılmasını sağlar ve denetler.
				G.5.4	İlaçlama tarihlerini ve ilaçlanan yerleri kayıt altına alarak ilaçlamanın etkili olup olmadığını gözlemler ve üstlerine rapor eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak	H.1	Bireysel mesleki gelişim konusunda çalışmalar yapmak	H.1.1	Mesleği ile ilgili eğitimlere katılır ve aldığı belgeleri muhafaza eder.
				H.1.2	Mesleği ile ilgili yeni teknolojileri ve gelişmeleri takip eder.
				H.1.3	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Ambar talep fişi
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Bölüm anahtarı imza defteri
6. Bölüm anahtarları
7. Eşya çıkış formu
8. Fazla mesai formu
9. Günlük izin formu
10. Hasar tespit formu
11. Hesap makinesi
12. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı, vb.)
13. Kayıp ve bulunan eşya formu
14. Kişisel koruyucu donanım
15. Konuk anket formu
16. Ofis malzemeleri
17. Performans değerlendirme formu
18. Vardiya arası iletişim defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme yeteneği
3. Araç, gereç ve donanım bilgisi
4. Bilgisayar bilgisi
5. Çevre düzenlemeleri bilgisi
6. Doküman bilgisi
7. El becerisi
8. Hijyen bilgisi
9. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
10. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
11. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
12. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
13. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
16. Problem çözme bilgi ve becerisi
17. Raporlama bilgi ve becerisi
18. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
19. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
20. Yabancı dil bilgisi (orta düzeyde)
21. Zamanı iyi kullanma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Ekip ilişkilerinde işbirliği içinde uyumlu çalışmak
4. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
5. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
6. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
7. İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uygun davranmak
8. İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
9. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
10. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
11. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
12. Sorumluluğu dâhilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
13. Sorumluluklarını yerine getirmek
14. Stresli durumlarla baş edebilmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 30/12/2008 tarihli ve 27096 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Faruk DAŞTANOĞLU- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yaygın Eğitim Daire Başkanı
Figen KUNT- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Öğretici
Özgül DEMİR- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Dönüş KOÇAK- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Özlem ÖĞER- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Selcan ÖZDEMİR - Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Pınar TOKGÖZ- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Abdullah DURMUŞ- Akdeniz Otelciler ve İşletmeciler Birliği, Eğitim Koordinatörü
İsmail TAŞDEMİR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Ofis Müdürü
Aydın ULUÇAM- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitimci
Ali İmdat UÇAR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitim Komitesi Üyesi
Alişan KULOĞLU- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Danışman

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Aysun ÇELİKOK	Conrad Hotel-İSTANBUL
Gülcan UĞUR	Hilton Hotel-İSTANBUL
Bayram TAY	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
Bülent KANSIZ	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
İsmihan CİNOCAK	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
2. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
3. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
4. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
5. Kültür ve Turizm Bakanlığı
6. Yükseköğretim Kurulu (YÖK)
7. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
8. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
9. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)
10. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
11. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
12. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
14. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
15. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
16. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
17. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)

18. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)
19. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği (TYD)
20. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD)
21. Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği (OTED)
22. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TOLEYİS)
23. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası (OLEYİS)
24. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
25. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
26. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
27. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
28. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
29. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcililik Yüksek Okulu
30. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
31. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
32. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
33. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
34. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
35. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
36. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
37. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
38. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
39. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
40. Ankara Dedeman Hotel
41. Ankara Hilton Hotel
42. Ankara Sheraton Hotel
43. Ankara Swiss Hotel
44. Ankara Metropolitan Hotel
45. Ankara Hotel 2000
46. Ankara İçkale Hotel
47. Ankara Kent Hotel
48. Kapadokya Peri Tower
49. Kapadokya Lykia Lodge
50. İzmir Swiss Hotel
51. İzmir Balçova Termal Hotel
52. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
53. Altinyunus Hotel (Çeşme)
54. İzmir Sheraton Hotel
55. Çeşme Sheraton Hotel
56. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
57. Korumar Hotel (Kuşadası)
58. Aqua Hotel (Marmaris)
59. Antalya Best Western Hotel
60. Antalya Dedeman Hotel
61. Antalya Şampiyon Tatil Köyü

62. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
63. Antalya Calista Hotel (Belek)
64. Antalya Letonia Hotel (Belek)
65. Çanakkale Akol Hotel
66. Çanakkale Colin Hotel
67. Bolu Abant Hotel
68. Diyarbakır Klas Hotel
69. Erzurum Polat Renaissance Hotel
70. Urfa Dedeman Hotel
71. Urfa Cevahir Konukevi
72. Gaziantep Grand Hotel
73. Tuğcan Hotel
74. Trabzon Zorlu Grand Hotel
75. Rize Dedeman Hotel
76. Ordu Belde Hotel
77. Fatsa Yalçın Hotel
78. İstanbul Çırağan Hotel
79. İstanbul Laresse Park Hotel
80. Sapanca Richmand Spa Hotel
81. Sapanca Güral Hotel
82. İstanbul Akgün Hotel
83. Barcelo Premium Eresin Topkapı
84. By Otell
85. Ceylan Intercontinental
86. Crowne Plaza İstanbul Old City
87. Conrad International
88. Çırağan Palace Kempinski
89. Çınar Hotel
90. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
91. Dedeman Hotel İstanbul
92. Divan Hotel
93. Four Seasons At The Bosphorus
94. Grand Cevahir Hotel
95. Grand Yükseliş Hotel
96. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
97. Holiday Inn İstanbul City
98. Hyatt Regency
99. İstanbul Marriott Asia Hotel
100. İstanbul Sürmeli Hotel
101. İstanbul Hilton Hotel
102. Sheraton İstanbul Maslak
103. Kaya Ramada Plaza Hotel
104. Klassis Resort Hotel
105. Kumburgaz Princess Hotel

106. Legacy Ottoman Hotel
107. Mövenpick Hotel İstanbul
108. Ortaköy Princess Hotel
109. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
110. Polat Renaissance Hotel
111. Polat Renaissance Erzurum Otel
112. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
113. Radisson Sas Bosphorus Hotel
114. Ramada Plaza İstanbul Hotel
115. Richmond Wellness Sapanca
116. Sarıkamış Toprak Hotel
117. Swissotel Ankara
118. Swissotel-The Bosphorus
119. Sunset Beach Hotel
120. Taksim International Abant
121. Taksim International Mersin
122. The Green Park Bostancı
123. The Green Park Merter
124. The Marmara İstanbul
125. The Ritz Carlton Hotel
126. The Plaza Hotel

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Ferda ÇAKMAKLIOĞLU,	Başkan (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Ali RENDAN ,	Başkan Vekili (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Şeref KANTOĞLU,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Esra LAYIK,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Doç. Dr. Beykan ÇİZEL,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
İbrahim BİRKAN,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Arif TAK,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Habip KARAKUŞ,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Erdoğan YILMAZ,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Tansel ÇAPKINCI,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Aylin RAMANLI,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Firuzan SİLAHŞÖR,	Başkan Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Ayşe Gülçin ERTEKİN,	Uzman Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Fatma GÖKMEN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mahmut ÖZER,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Mustafa DEMİR,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)