



ULUSAL MESLEK STANDARDI

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU

SEVİYE 4

REVİZYON NO: 01

REFERANS KODU / 09UMS0022-4

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

| | |
|---|---|
| Meslek | : KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (ASSISTANT HOUSEKEEPER) |
| Seviye | : 4¹ |
| Referans Kodu | : 09UMS0022-4 |
| Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar): | T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) |
| 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 dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formunu,

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

GENEL PAS ANAHTARI (MASTER KEY): Bölümüyle ilgili bütün kapıları açan anahtarı,

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,

İŞLETME DURUM RAPORU: İşletmenin konuk odalarının, restoranlarının, salonlarının vb. doluluğunu gösteren raporu,

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (HOUSEKEEPER) ODA DURUM RAPORU: Odaların durumlarını gösteren Kat Hizmetleri Sorumlusu raporunu,

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,

LINEN: Tekstil malzemelerini,

ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ: İşletmenin demirbaşlarını ihtiyaç duyan diğer işletmelere ödünç verirken tutulan raporu,

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 etkileyecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

UYUM EĞİTİMİ (ORIENTATION): İşe ve işyerine alıştırma eğitimini,

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|----|
| 1. GİRİŞ..... | 5 |
| 2. MESLEK TANITIMI | 5 |
| 2.1. Meslek Tanımı | 6 |
| 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri | 6 |
| 2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili 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 | 18 |
| 3.3. Bilgi ve Beceriler..... | 18 |
| 4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME | 20 |

1. GİRİŞ

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) 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, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) tarafından hazırlanmıştır.

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) 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.

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) 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

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4); iş sağlığı ve güvenliği ve çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, operasyonu yürüten, periyodik işlemleri yürüten ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten 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

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin temizlik, düzen ve bakım işlemlerinin sağlanmasından ikinci dereceden sorumlu olan kişidir. Teknik servis, çamaşırhane, ön büro, bahçe (peyzaj), muhasebe, insan kaynakları, güvenlik, yiyecek-içecek servisi, mutfak, satın alma vb. bölümlerinin yöneticileriyle 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 | Eğitilere ve tatbikatlara katılmak | A.1.1 | İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır. |
| | | | | A.1.2 | Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir. |
| | | | | A.1.3 | İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır. |
| | | | | A.1.4 | Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır. |
| | | A.2 | Yasal ve işyerine ait kurallara uymak | A.2.1 | İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını sağlar. |
| | | | | A.2.2 | Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyip giymediklerini denetler. |
| | | | | A.2.3 | Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler. |
| | | | | A.2.4 | Personelin portör ve diğer sağlık denetimlerinin ilgili mevzuata göre yapılmasına yardımcı olur. |
| | | | | A.2.5 | Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini sağlar. |
| | | | | A.2.6 | Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere gerekli önlemlerin alınması için ilgili birimlerle koordinasyon içinde çalışır. |

| 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 ve astlarına öğretir. |
| | | | | B.1.3 | Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır. |
| | | B.2 | Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek | B.2.1 | Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır. |
| | | | | B.2.2 | Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını sağlar. |
| | | | | B.2.3 | Astlarının sorumlu oldukları alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırılmalarını sağlar. |
| | | | | B.2.4 | Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır. |
| | | | | B.2.5 | Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar. |

| 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 hizmet kalite standartlarına uygun şekilde kat hizmetleri bölümü yönetmeliklerini oluşturur, gerektiğinde düzeltmeleri yapar. |
| | | | | C.1.2 | İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır. |
| | | | | C.1.3 | Eğitimde öğrendiklerini astlarına aktarır ve uygulamalarını denetler. |
| | | | | C.1.4 | Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır. |
| | | | | C.1.5 | İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar. |
| | | C.2 | Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek | C.2.1 | Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler, kullanımlarını öğrenir ve öğretir. |
| | | | | C.2.2 | İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve denetler. |
| | | | | C.2.3 | Yapılan işlerle ilgili çalışmaların kalitesini denetler. |
| | | | | C.2.4 | Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur. |
| | | | | C.2.5 | Etkinlikler sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standardına uygun olarak bildirir. |
| | | | | C.2.6 | Saptanan hata ve arızaların ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar. |
| | | C.3 | Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini işletmek | C.3.1 | Astlarından ve üstlerinden gelen şikâyet ve önerileri dinler ve değerlendirir. |
| | | | | C.3.2 | Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetleri çözümlmek için önlemler alır. |

| 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 | Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir. |
| | | | | D.1.3 | İsimliğini takar. |
| | | D.2 | İşleyle ilgili hazırlık yapmak | D.2.1 | İşletme durum raporunu (oda durumları, servis alanlarının durumları, toplantı salonlarının durumları, VIP durumları vb.) ilgili birimlerden alır. |
| | | | | D.2.2 | İşletme yoğunluğuna paralel olarak amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda astlarının günlük çalışma programlarını düzenler. |
| | | | | D.2.3 | Genel pas anahtarını işletme standardına göre ilgili birimden imza karşılığında alır. |
| | | | | D.2.4 | Vardiyalar arası iletişim defterini denetleyerek bölüm içi ve bölümler arası iletişimin aksamadan yürümesini sağlar. |
| | | | | D.2.5 | Bölümde gerçekleştirilecek iletişim ve motivasyon toplantılarını organize eder. |
| | | | | D.2.6 | Astlarıyla amiri arasında iletişim sağlar. |
| | | | | D.2.7 | VIP konuklarla işletmenin prosedürleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler. |
| | | | | D.2.8 | Personeli tarafından yapılan ekstra işlerin raporlarını tutar. |
| D.2.9 | Kullanım dışı bırakılacak yıpranmış linen malzemeleri belirler. | | | | |
| D.2.10 | İhtiyaç duyulan eksik malzemeleri belirler ve amirine görüşlerini bildirir. | | | | |
| D.2.11 | Astlarının bildirdiği ve kendisinin belirlediği şüpheli durum ve kişileri amirine ve ilgili birimlere bildirir. | | | | |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|-------------------------|----------|---------------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| D | İş organizasyonu yapmak | D.3 | Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak | D.3.1 | Diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarını tutar ve bu konuda astlarını bilgilendirerek, onların da aynı işlemi yapmasını sağlar. |
| | | | | D.3.2 | Teslim alırken ödünç verdiği demirbaşın eksiksiz ve sağlam olup olmadığını denetler. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|-------------------------------------|----------|-------------------------------|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Operasyonu yürütmek (devamı var) | E.1 | Operasyonun denetimini yapmak | E.1.1 | VIP oda ve salonları denetler. |
| | | | | E.1.2 | Kat Hizmetleri bölümünün sorumluluğu altında olan alanların temizlik, düzen ve bakımını denetleyerek görüşlerini amirine bildirir. |
| | | | | E.1.3 | Konuk ihtiyaç ve şikâyetleriyle anında ilgilenir, çözümü için harekete geçer ve amirini bilgilendirir. |
| | | | | E.1.4 | Kendisinin ve astlarının tespit ettiği arızaların kendi inisiyatifinde çözümlenebileceklerini çözümler, inisiyatifi dışındakileri amirine bildirir. |
| | | | | E.1.5 | Özel günlerde (yılbaşı, balo, düğün vb.) işletme standartlarına göre süsleme ve düzenlemeler yapılmasına refakat eder. |
| | | | | E.1.6 | Astları tarafından teslim edilen kayıp ve bulunmuş eşyaları kayıt altına alır ve kayıp eşya deposunda muhafaza eder. |
| | | | | E.1.7 | Astlarının ve kendisinin tespit ettiği demirbaş hasar ve eksikleriyle ilgili amirine bilgi verir. |
| | | | | E.1.8 | Konuk tarafından astlarına verilen hediyeler için eşya çıkış formu düzenler. |
| | | E.2 | Çalışanları denetlemek | E.2.1 | Personelin işe gelişi-gidişi saatlerini denetler. |
| | | | | E.2.2 | Personelin genel görünümünü denetler. |
| | | | | E.2.3 | Personelin işbaşında tutum ve davranışını izler. |
| | | | | E.2.4 | İşyeri kurallarına, yönetmeliklerine ve disiplin kurallarına uyar ve personelinin de uymasını sağlar. |
| | | | | E.2.5 | Astlarıyla işbirliği yapar ve amirini bilgilendirir. |
| | | | | E.2.6 | Amirine personelin performans ve disiplin durumu hakkında bilgi verir. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|--|----------|---|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Operasyonu yürütmek (devamı var) | E.3 | Kat Hizmetleri Sorumlusu raporu hazırlamak ² | E.3.1 | “İşletme Durum Raporu”ndaki oda durumlarıyla astlarından aldığı “Oda Durum Raporları”nı karşılaştırarak “Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum Raporu”nu hazırlar. |
| | | | | E.3.2 | “İşletme Oda Durum Raporları”yla “Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum Raporu”nu karşılaştırır, (var ise) Ön büro bölümüyle çözümlenemeyen uyumsuzluk durumlarını muhasebeye bildirir. |
| | | | | E.3.3 | Astlarından aldığı “Akşam Oda Durum Raporu” doğrultusunda “Kat Hizmetleri Sorumlusu Akşam Oda Durum Raporu”nu odaların son durumlarını yazarak hazırlar ve ilgili birimlere iletir. |
| | | E.4 | Yönetmel sorumlulukları yerine getirmek | E.4.1 | Yönetmel konularla ilgili toplantılar düzenler. |
| | | | | E.4.2 | Takımının moral ve motivasyonunu sağlar. |
| | | | | E.4.3 | Personelin performans değerlendirmesi ve kariyer planlamasının yapılmasında amirine önerilerde bulunarak yardımcı olur. |
| | | | | E.4.4 | Aylık devam çizelgesini düzenleyip amirinin denetiminde ilgili birime gönderir. |
| | | | | E.4.5 | Raporlama ve dosyalama yapar. |
| | | | | E.4.6 | Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarının oluşturulması veya gerektiğinde mevcutlarının revize edilmesinde amirine yardımcı olur. |
| | | | | E.4.7 | Personelin izinleri konusunda amirini yönlendirir. |
| | | | | E.4.8 | Astlarının mazeretlerini (doğum, hastalık, ölüm vb.) dinler, amirini bilgilendirir. |
| E.4.9 | Astlarının araç, gereç ve sistemle (temizlik malzemeleri, üniforma vb.) ilgili önerilerini alır, amirine iletir. | | | | |

² Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) olmadığı durumlarda geçerlidir.

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---------------------|----------|---|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| E | Operasyonu yürütmek | E.5 | Kirli ve temiz otel çamaşırları/konuk çamaşırları ile ilgili prosedürleri uygulamak | E.5.1 | Çevre koruma önlemleri uyarınca kat hizmetleri bölümü linen malzemelerinin toplanma ve yıkanma usullerini belirten prosedürlerin uygulanıp uygulanmadığını denetler. |
| | | | | E.5.2 | İşletmeye ait kirli çamaşırları astlarının otel dışından anlaşmalı çamaşırhaneye cinsine göre ayırarak imza karşılığında teslim edip etmediğini denetler, amirini bilgilendirir. |
| | | | | E.5.3 | Yıkamadan gelen işletme çamaşırlarının cinslerine göre ayrılarak imza karşılığında teslim alınıp, astlarına imza karşılığında teslim edilip edilmediğini denetler. |
| | | | | E.5.4 | Çamaşırhane hizmeti dışarıdan sağlanıyorsa konuk çamaşırlarıyla ilgilenir. |
| | | | | E.5.5 | Dışarıdan alınan çamaşırhane hizmeti ile ilgili çıkan problemleri ve aksaklıkları amirine bildirir. |
| | | E.6 | İş akışında rastlanılan aksaklıkları gidermek | E.6.1 | Şüpheli paket, eşya, kişilerle ve olağanüstü durumlarla (yaralanma, ölüm, yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgili önlemleri alır ve ilgili kişileri ve amirini bilgilendirir. |
| | | | | E.6.2 | Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir. |
| | | E.7 | Son temizlik ve düzenin denetimlerini yapmak | E.7.1 | Astlarının bilgi panolarını güncelleyip güncellemediğini denetler ve gerekli ilaveleri ekler. |
| | | | | E.7.2 | VIP salonlarının ve odalarının denetimini yapar, aksaklıkları astları ile işbirliği içerisinde giderir. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|------------------------------|----------|--|-------------------|--|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| F | Periyodik işlemleri yürütmek | F.1 | Bütçe hazırlamaya katkıda bulunmak | F.1.1 | Astlarından aldığı ve kendi tespit ettiği eksiklikleri (araç-gereç ve malzeme, personel sayısı vb.) bir araya getirerek envanterini oluşturur. |
| | | | | F.1.2 | Oluşturduğu envanteri amirine vererek bütçe hazırlamada yardımcı olur. |
| | | F.2. | Haşere denetimi yapmak | F.2.1 | Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği haşerelerle ilgili kendi alabileceği önlemleri alır. |
| | | | | F.2.2 | İşlem sonrası oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar. |
| | | | | F.2.3 | Haşerelerle ilgili amirini bilgilendirir. |
| | | | | F.2.4 | İlaçlama yapılacaksa konuyla ilgili konuklara bilgi verilmesini sağlar. |
| | | | | F.2.5 | Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar. |
| | | | | F.2.6 | İlaçlama sonrası temizlik ve bakım işlemlerini yaptırır. |
| | | F.3 | Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetlemek | F.3.1 | Kendisi ve astları tarafından belirlenen tadilat, bakım ve onarım gereksinimlerini amirine bildirir. |
| | | | | F.3.2 | Ön büro ve teknik servisle irtibata geçerek alanları kullanım dışına alır veya alınmasında amirine yardımcı olur. |
| | | | | F.3.3 | İşlemler bittikten sonra astları tarafından gerekli temizlik işlemlerinin yapıp yapılmadığını denetler. |

| Görevler | | İşlemler | | Başarım Ölçütleri | |
|----------|---|----------|--|-------------------|---|
| Kod | Adı | Kod | Adı | Kod | Açıklama |
| G | Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek | G.1 | Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek | G.1.1 | İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder. |
| | | | | G.1.2 | İşletme içindeki yayınları takip eder. |
| | | | | G.1.3 | Öğrendiği bilgileri işinde uygular. |
| | | | | G.1.4 | Eğitim gereksinimlerini saptayarak aslarına eğitimler verir. |
| | | G.2 | Kurs ve seminerlere katılmak | G.2.1 | Hizmet içi eğitimlere katılır. |
| | | | | G.2.2 | İşi ile ilgili demoları izler. |
| | | | | G.2.3 | İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır ve aslarının da katılmasını sağlar. |
| | | | | G.2.4 | Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) katılır. |
| | | | | G.2.5 | Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve aslarını bu konularda bilgilendirir ve eğitir. |
| | | G.3 | Personeline eğitim vermek | G.3.1 | İşe yeni başlayan personeline uyum eğitimi verir veya verilmesinde amirine yardımcı olur. |
| | | | | G.3.2 | Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirme konusunda amirine yardımcı olur. |
| | | | | G.3.3 | Personelin işbaşı eğitimleri konusunda amirine yardımcı olur. |

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Anket formu
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Emanet eşya formu
6. Eşya çıkış formu
7. Hasar tespit formu
8. Hesap makinesi
9. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
10. Kat Hizmetleri Sorumlusu Oda Durum Raporu
11. Kayıp ve bulunan eşya formu
12. Ofis malzemeleri
13. Performans değerlendirme formu
14. Vardiya arası iletişim defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Dekorasyon 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. Mesleki mevzuat bilgisi
13. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Organizasyon bilgi ve becerisi
16. Problem çözme bilgi ve becerisi
17. Protokol bilgisi
18. Raporlama bilgi ve becerisi
19. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
20. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
21. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
22. Zaman yönetimi becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

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

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) 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. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
2. Altinyunus Hotel (Çeşme)
3. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
4. Ankara Dedeman Hotel
5. Ankara Hilton Hotel
6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Ankara Metropolitan Hotel
10. Ankara Sheraton Hotel
11. Ankara Swiss Hotel
12. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
13. Antalya Best Western Hotel
14. Antalya Calista Hotel (Belek)
15. Antalya Dedeman Hotel
16. Antalya Letonia Hotel (Belek)
17. Antalya Şampiyon Tatil Köyü
18. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
19. Aqua Hotel (Marmaris)

20. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
21. Barcelo Premium Eresin Topkapı
22. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
23. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
24. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
25. Bolu Abant Hotel
26. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
27. By Otell
28. Ceylan Intercontinental
29. Conrad International
30. Crowne Plaza İstanbul Old City
31. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
32. Çanakkale Akol Hotel
33. Çanakkale Colin Hotel
34. Çeşme Sheraton Hotel
35. Çınar Hotel
36. Çırağan Palace Kempinski
37. Dedeman Hotel İstanbul
38. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
39. Divan Hotel
40. Diyarbakır Klas Hotel
41. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
42. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
43. Erzurum Polat Renaissance Hotel
44. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
45. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
46. Fatsa Yalçın Hotel
47. Four Seasons At The Bosphorus
48. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
49. Gaziantep Grand Hotel
50. Grand Cevahir Hotel
51. Grand Yükseliş Hotel
52. Hak-İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
53. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
54. Holiday Inn İstanbul City
55. Hyatt Regency
56. İstanbul Çırağan Hotel
57. İstanbul Hilton Hotel
58. İstanbul Laresse Park Hotel
59. İstanbul Marriott Asia Hotel
60. İstanbul Sürmeli Hotel
61. İstanbul Akgün Hotel
62. İzmir Balçova Termal Hotel
63. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)

64. İzmir Sheraton Hotel
65. İzmir Swiss Hotel
66. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
67. Kapadokya Lykia Lodge
68. Kapadokya Peri Tower
69. Kaya Ramada Plaza Hotel
70. Klassis Resort Hotel
71. Korumar Hotel (Kuşadası)
72. Kumburgaz Princess Hotel
73. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
74. Kültür ve Turizm Bakanlığı
75. Legacy Ottoman Hotel
76. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
77. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
78. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
79. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
80. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
81. Mövenpick Hotel İstanbul
82. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
83. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
84. Ordu Belde Hotel
85. Ortaköy Princess Hotel
86. Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği (OTED)
87. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası (OLEYİS)
88. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
89. Polat Renaissance Erzurum Otel
90. Polat Renaissance Hotel
91. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD)
92. Radisson Sas Bosphorus Hotel
93. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
94. Ramada Plaza İstanbul Hotel
95. Richmond Wellness Sapanca
96. Rize Dedeman Hotel
97. Sapanca Güral Hotel
98. Sapanca Richmand Spa Hotel
99. Sarıkamış Toprak Hotel
100. Sheraton İstanbul Maslak
101. Sunset Beach Hotel
102. Swisotel Ankara
103. Swisotel-The Bosphorus
104. Taksim International Abant
105. Taksim International Mersin
106. The Green Park Bostancı

107. The Green Park Merter
108. The Marmara İstanbul
109. The Plaza Hotel
110. The Ritz Carlton Hotel
111. Trabzon Zorlu Grand Hotel
112. Tuğcan Hotel
113. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
114. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)
115. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
116. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
117. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
118. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
119. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
120. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TOLEYİS)
121. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)
122. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
123. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği (TYD)
124. Urfa Cevahir Konukevi
125. Urfa Dedeman Hotel
126. Yükseköğretim Kurulu (YÖK)

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,
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,
Prof. Dr. Mahmut ÖZER,
Bendevi PALANDÖKEN,
Dr. Osman YILDIZ,
Mustafa DEMİR,

Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)