



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU  
SEVİYE 5**

**REVİZYON NO: 01**

**REFERANS KODU / 09UMS0022-5**

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

<b>Meslek:</b>	<b>KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (HOUSEKEEPER)</b>
<b>Seviye:</b>	<b>5<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>09UMS0022-5</b>
<b>Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):</b>	<b>T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB ), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB)</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b>	<b>MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:</b>	<b>03.11.2009 Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar Rev.01: 22.07.2015 Tarih ve 2015/33 Sayılı Karar</b>
<b>Resmî Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>26/11/2009 – 27418 Rev.01:</b>
<b>Revizyon No:</b>	<b>01</b>

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) 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 verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,

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

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

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

**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 FORMU:** İşletmenin demirbaşlarını ihtiyaç duyan diğer işletmelere verirken tutulan raporu,

**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,

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

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

**UYUM EĞİTİMİ (ORIENTATION):** İşe ve işyerine alıştırmaya eğitimi,

**VERY IMPORTANT PERSON (VIP):** Çok önemli kişiyi

ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

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

## 1. GİRİŞ

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) (Seviye 5) 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 (Housekeeper) (Seviye 5) 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 (Housekeeper) (Seviye 5) ulusal meslek standardınının 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 (Housekeeper) (Seviye 5); iş sağlığı ve güvenliği ve çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen ve mesleki gelişimine ilişkin faaliyetleri 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 (Housekeeper) (Seviye 5) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin temizlik, düzen ve bakım işlemlerini planlayan, programlayan kişidir. Genel müdür, genel müdür yardımcısı, teknik servis müdürü, çamaşırhane müdürü, ön büro müdürü, bahçe müdürü, muhasebe müdürü, insan kaynakları müdürü, güvenlik müdürü, yiyecek-

içecek servis müdürü, mutfak müdürü, satın alma müdürü vb. bölüm müdürleriyle işbirliği içinde çalışır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma, gece müdürlüğü söz konusu olabilir. Mesleğin icrası esnasında iř 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. tyne, toz vb. ye karşı alerjisi olmaması gerekmektedir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitime 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 denetler.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Personelin portör ve diğer sağlık denetimlerini ilgili mevzuata göre organize eder ve takibini yapar.
				A.2.5	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini denetler.
				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>B</b>	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	<b>B.1</b>	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	<b>B.1.1</b>	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				<b>B.1.2</b>	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir.
				<b>B.1.3</b>	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
		<b>B.2</b>	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	<b>B.2.1</b>	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				<b>B.2.2</b>	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını denetler.
				<b>B.2.3</b>	Astlarının sorumlu oldukları alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırmalarını denetler.
				<b>B.2.4</b>	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				<b>B.2.5</b>	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilen malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak (devamı var)	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde kat hizmetleri bölümünün 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	Genel Müdürün ve İşletme Müdürünün hazırladığı iletişim toplantılarına katılır.
				C.1.6	Kendi bölümü için iletişim toplantıları düzenler ve başkanlık eder.
				C.1.7	İletişim toplantı notlarının kayıt altına alınmasını sağlar ve ilgili birimlere rapor eder.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve sistemin kalite gerekliliklerini öğrenir.
				C.2.2	İşletme standartlarına ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve uygulanmasını sağlar.
				C.2.3	Yapılan işlemlerle ilgili çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.4	Yapılan işlemlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.5	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili bildirir.
				C.2.6	Saptanan hata ve arızaların ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini işletmek	C.3.1	Astlarından ve üstlerinden gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler.
				C.3.2	Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetleri çözümlmek için önlemler alır.
				C.3.3	Konuklardan gelen anket formlarındaki başarı durumunu düzenli aralıklarla ekibi ile paylaşır.
				C.3.4	Maksimum konuk memnuniyeti sağlanması için gerekli tüm eğitim ve denetimleri yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	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	İşle ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	“Günlük İşletme Durum Raporu”nu (oda durumları, servis alanlarının durumları, toplantı salonlarının durumları, VIP durumları vb.) ilgili birimlerden alır.
				D.2.2	Kendi iş programını hazırlar.
				D.2.3	Vardiyalar arası iletişim defterini denetler ve gerekli notları takip eder.
				D.2.4	Astlarıyla günlük motivasyon ve günlük iş akışı toplantıları yapar.
				D.2.5	Yüksek doluluk oranlarında ön büro müdürü ile işbirliğine girerek öncelikleri belirler ve bu doğrultuda görev dağılımlarının yapılmasını sağlar.
				D.2.6	VIP konuklarla işletmenin prosedürleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				D.2.7	Genel pas anahtarını işletme standardına göre ilgili birimden imza karşılığında alır.
		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 yönetmek (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 denetler.
				E.1.3	Konuk ihtiyaç ve şikâyetleriyle anında ilgilenir, çözümü için harekete geçer ve ekibine bu bilinci aşılar.
				E.1.4	İlgili birimlerle iletişim kurarak kendisinin ve astlarının tespit ettiği arızaların onarılmasını sağlar.
				E.1.5	Özel günlerde (yılbaşı, balo, düğün vb.) işletme standartlarına göre süsleme ve düzenlemeler yapılmasını sağlar.
				E.1.6	Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işletme prosedürlerini uygular.
				E.1.7	Demirbaş hasar ve eksikleriyle ilgili işletme prosedürlerini uygular.
				E.1.8	Konuk tarafından astlarına verilen hediyeler için Eşya Çıkış Formu düzenler.
		E.2	Çalışanları denetlemek	E.2.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini, işyeri kurallarına uyup uymadığını ve genel görünümünü denetler.
				E.2.2	Personelin işbaşında tutum ve davranışını izler.
				E.2.3	Kurallara uymayan personele disiplin işlemlerini uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonu yönetmek (devamı var)	E.3	Kat Hizmetleri Sorumlusu Raporu hazırlamak	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 uyuşmazlık durumları muhasebeye bildirilir.
				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 (devamı var)	E.4.1	Toplantılar düzenleyerek, otelin aylık doluluk ve kazanç durumu ve konuk memnuniyeti hakkında ekibini bilgilendirir.
				E.4.2	Takımının moral ve motivasyonunu sağlar.
				E.4.3	Personelin performans değerlendirmesini ve kariyer planlamasını yapar.
				E.4.4	Raporlama ve dosyalama yapar.
				E.4.5	Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarını oluşturur veya gerektiğinde mevcutları revize eder.
				E.4.6	Bölümü için personel seçer.
				E.4.7	Sorumlu olduğu personelin yıllık izin programını yardımcısı ile birlikte yapar ve izinleri takip eder.
				E.4.8	Hizmet aldığı dış firmalar ile görüşerek, gerekli anlaşma ve bakım sözleşmelerini hazırlar ve ilgili birimler ile paylaşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonu yönetmek	E.4	Yönetsel sorumlulukları yerine getirmek	E.4.9	Astlarının mazeretlerini (doğum, hastalık, ölüm vb.) dinler ve işletme prosedürlerini uygular.
				E.4.10	Astlarının araç-gereç ve sistemle (temizlik malzemeleri, üniforma vb.) ilgili önerilerini alır.
				E.4.11	Astları ve üstleri arasında iletişim sağlar.
				E.4.12	İş kurallarının kendisine bağlı elemanlar tarafından ihlalinde gerekli uyarıları yapar, disiplin işlemlerini uygular.
		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	Dış çamaşırhane (taşeron firma) firmasını denetler, işletme malzemelerinin işletme standartlarına uygun temizlendiğinden ve doğru hizmet alındığından emin olur.
				E.5.3	Çıkan anlaşmazlıkları çözümler.
				E.5.4	İşletmeye ait kirli çamaşırları astlarının otel dışından anlaşmalı çamaşırhaneye cinsine göre ayırarak imza karşılığında teslim edip etmediğini denetler.
				E.5.5	Yıkamadan gelen işletme çamaşırlarının cinslerine göre ayırarak imza karşılığında teslim alınıp, personele imza karşılığında teslim edilip edilmediğini denetler.
				E.5.6	Konuk eşyalarının işletme standartlarına uygun olarak temizlenmesini ve konuğa teslim edilmesini denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek (devamı var)	F.1	Bütçe hazırlamak	F.1.1	Astlarının hazırladığı envanter listelerini (demirbaşlar, linen malzemeler vb.) denetler.
				F.1.2	Envanter listelerini bir önceki listelerle karşılaştırarak (farklılık olması durumunda) farkların nedenlerini araştırır ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.
				F.1.3	Tespit ettiği farkları amirine sunar ve bu kayıplar doğrultusunda yıllık bütçesini hazırlar.
				F.1.4	Sorumlu olduğu bölümün aylık karlılık raporlarına göre, (kar- zarar) (planlanan-gerçekleşen) rakamları denetler, neden sonuç ilişkisi içerisinde gerekli açıklamaları amirine verir ve ekibini yönlendirir.
				F.1.5	Gereksinim listesini malzemenin kalitesini, sayısını belirterek hazırlar ve ilgili bölüm müdürüne ve Genel Müdüre sunar.
				F.1.6	Talep edilmesi durumunda Yiyecek ve İçecek bölümü ile işbirliği yaparak Restaurant ve Bar için gerekli olan tekstil malzemelerinin envanter neticesine göre kat hizmetleri bölümünün yıllık bütçesini hazırlar.
				F.1.7	Kendi sorumlu olduğu alanlar için yıllık tamir ve bakım bütçesini oluşturarak, teknik servise ve amirine iletir.
				F.1.8	Gereksinim doğrultusunda belirleyip satın alma bölümüne sunduğu malzemelerin alım işlemini satın alma ile birlikte gerçekleştirir.
		F.2	Haşere ilaçlaması yaptırmak (devamı var)	F.2.1	İlaçlama yapacak firma ile görüşmeler yaparak anlaşma şartlarını işletme standartları gereğince ilgili bölümler ile birlikte oluşturur.
				F.2.2	Firma ile anlaşma yapılmasını sağlayarak iletişimi sürekli kılar.
				F.2.3	Firma sorumlusu ile birlikte ilaçlama için uygun tarih ve saati belirler.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek	F.2	Haşere ilaçlaması yaptırmak	F.2.4	İlaçlamayla ilgili konuklara bilgi verilmesini sağlar.
				F.2.5	İlaçlamayı diğer tüm bölüm müdürleriyle işbirliği içinde İSG kurallarına göre yaptırır.
				F.2.6	İlaçlama sonrası temizlik ve bakım işlemlerini yaptırır.
		F.3	Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetlemek	F.3.1	Periyodik temizlik ve bakım programlarının hazırlanmasını sağlar ve denetler.
				F.3.2	İşletmenin genelini kapsayan tadilat, bakım ve onarım gereksinimlerini belirler.
				F.3.3	Yapılan tadilat çalışmalarının kalite denetimini yaparak gerekli eksiklikleri ilgili birimlere ve amirine bildirir.
				F.3.4	Bu işlemlerin diğer bölümlerle işbirliği içinde yapılmasını sağlar.
				F.3.5	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 astlarına 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 astlarının da katılmasını sağlar.
				G.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) katılır.
				G.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve astlarını bu konularda bilgilendirir ve eğitir.
		G.3	Personeline eğitim vermek	G.3.1	İşe yeni başlayan personelinin bölüme uyum eğitimini verir.
				G.3.2	Personelin düzenli aralıklarla iş değerlendirme formlarının şefleri tarafından doldurulmasını sağlar .
				G.3.3	Personelin gelişimlerini takip ederek yıllık performans değerlendirmelerini yapar.
				G.3.4	Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları ve metotları geliştirir.
				G.3.5	Personelin işbaşı ve kişisel gelişim eğitimlerini verir.

## 2.7. 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. Ofis malzemeleri
12. Performans değerlendirme formu
13. Satın alma sipariş formu
14. Stajyer değerlendirme formu
15. Telsiz veya çağrı cihazı
16. Vardiya arası iletişim defteri

## 2.8. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve donanım bilgisi
4. Bilgisayar bilgisi
5. Bütçe hazırlama bilgisi
6. Çevre düzenlemeleri bilgisi
7. Dekorasyon bilgisi
8. Doküman bilgisi
9. El becerisi
10. Hijyen bilgisi
11. İnsan psikolojisi bilgisi
12. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
13. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
14. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
15. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
16. Malzeme bilgisi
17. Mesleki mevzuat bilgisi
18. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
19. Organizasyon bilgi ve becerisi
20. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
21. Protokol bilgisi
22. Raporlama bilgisi
23. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi

24. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
25. Temel matematik bilgisi
26. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
27. Zaman yönetimi becerisi

## **2.9. Tutum ve Davranışlar**

1. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin davranmak
2. Analitik düşünebilmek
3. Araç, gereç ve ekipman kullanımına özen gösterilmesini sağlamak
4. Çalışma ortamında çevre koruma kurallarına uygun davranılmasını sağlamak
5. Çalışma ortamında düzen sağlamak
6. Çalışma ortamında İSG kurallarına uygun davranılmasını sağlamak
7. Çalışma ortamında iş disiplini geliştirmek
8. Çalışmalarında detaylara özen göstermek
9. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
10. Ekip içinde uyumlu çalışmak
11. Görev alanında yetki sınırları içerisinde inisiyatif kullanmak
12. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
13. İletişim kurduğu kişilere güler yüzlü ve nazik davranmak
14. İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
15. İşyeri çalışma prensiplerine uygun davranılmasını sağlamak
16. Karşılaşılan sorunları/problemleri hızlı çözümlenebilmek
17. Kaynak kullanımında verimliliğe önem vermek
18. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
19. Mesleğine ilişkin yeniliklere ve yeni fikirlere açık olmak
20. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
21. Personelle etkili iletişim kurmak
22. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
23. Uyarı ve eleştirilere açık olmak

#### **4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME**

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) (Seviye 5) 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. Altınyunus 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 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
58. İstanbul Laresse Park Hotel
59. İstanbul Marriott Asia Hotel
60. İstanbul Sürmeli

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
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
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
90. Polat Renaissance Erzurum Hotel
91. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD)
92. Radisson Sas Bosphorus Hotel
93. Radisson Sas Confence & 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. Swissotel Ankara
103. Swissotel-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,  
Temsilcisi)

Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)

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

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)