



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**KAT SORUMLUSU**

**SEVİYE 3**

**REVİZYON NO: 01**

**REFERANS KODU / 09UMS0023-3**

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

<b>Meslek:</b>	<b>KAT SORUMLUSU (FLOOR SUPERVISOR)</b>
<b>Seviye:</b>	<b>3<sup>I</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>09UMS0023-3</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>I</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye üç (3) olarak belirlenmiştir

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**APART ROOM/HOTEL:** Odalarında mutfağı bulunan oda ve/veya oteli,

**ARAÇ:** Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

**BİLGİ PANOSU:** Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

**DO NOT DISTURB (DND):** Rahatsız etmeyin kartını,

**ESYA ÇIKIS FORMU:** Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,

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

**HOUSEKEEPING:** Kat Hizmetleri bölümünü,

**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,

**KEY CARD:** Anahtar kartını,

**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,

**3x3 METODU:** Oda temizleme ve düzenleme görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup "housekeeping" diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

**OCCUPIED (OCC):** Meşgul / Doluyu,

**OCCUPIED-READY(OCC-Ready):** Temizlenmiş konuk odasını,

**OKEYLENMİŞ ODA (VACANT – READY ) (VAC-Ready):**Satışa hazır odayı,

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

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

**PAS ANAHTARI:** Sorumluluğu altındaki odaların ve diğer alanların kapılarını açmaya yarayan (metal veya kart) anahtarı (bir çeşit maymuncuk),

**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,

**ROOM CHECK LIST:** Oda temizlik ve düzenini denetleme listesini,

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

**TURN DOWN:** Yatak açma servisini,

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

ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>6</b>
<b>2. MESLEK TANITIMI .....</b>	<b>7</b>
2.1. Meslek Tanımı .....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri .....	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler .....	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat .....	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları .....	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler.....	8
<b>3. MESLEK PROFİLİ .....</b>	<b>9</b>
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri .....	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman .....	22
3.3. Bilgi ve Beceriler.....	22
3.4. Tutum ve Davranışlar .....	23
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME .....</b>	<b>24</b>

## 1. GİRİŞ

Kat Sorumlusu (Floor 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.

Kat Sorumlusu (Floor 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.

Kat Sorumlusu (Floor 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

Kat Sorumlusu (Floor Supervisor) (Seviye 3); İSG, kalite ve çevre koruma önlemlerini alarak, iş organizasyonu yapan, kat 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

Kat Sorumlusu (Floor Supervisor) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk odalarında, koridorlarda ve kat ofislerinde 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

kaldırılmadığı 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 araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve/veya KKD giyer ve astlarının da giymesini sağlar.
				A.2.3	Uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır ve astlarının da kullanmasını sağlar.
				A.2.4	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini sağlar ve kontrol eder.
				A.2.5	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>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 çalışmalarına katılmak	<b>B.2.1</b>	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				<b>B.2.2</b>	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır ve astlarının da bu şekilde kullanmasını sağlar.
				<b>B.2.3</b>	Sorumlu olduğu alanlar dâhilinde tehlikeli ve zararlı atıkların işletme standartlarına göre ayrıştırılmasını yapar ve astlarının da bu kurallara uygun çalışmasını sağlar.
				<b>B.2.4</b>	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 hizmet standartları ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.2	Eğitimde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını sağlar.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.
		C.2	Yapılan işlerin kalite standartlarına uygunluğunu 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 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, giderilmesi için gerekli önlemleri 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	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	Amirinden İşletme Durum Raporunu alır.
				D.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini kontrol eder.
				D.2.5	Üstlerinden aldığı talimatları astlarına iletir, önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar.
				D.2.6	Günlük olarak aldığı VIP Raporlara ve üstlerinden aldığı talimatlara göre VIP konuklar ile ilgilenir ve gerekli hazırlıkların yapılmasını sağlar.
				D.2.7	Koridorları, kat merdivenlerini, kat ofislerini vb. denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	D.3	Pas anahtarı prosedürlerini uygulamak	D.3.1	Sorumluluğu altındaki alanların ve astlarının pas anahtarlarını imza karşılığında alır, astlarına imza karşılığında dağıtır ve toplar.
				D.3.2	Sorumluluğu altındaki pas anahtarını (metal veya kart) konuklara kapı açmak için asla kullanmaz ve hiç kimseye vermez.
				D.3.3	Pas anahtarlarından birinin veya birkaçının kaybolması-kırılması durumunda amirine ve/veya diğer ilgili bölümlere rapor verir ve işin takibini yapar.
		D.4	Eksik malzemeleri dağıtmak	D.4.1	Personelin ihtiyaç duyduğu malzemeler için hazırladığı listeyi alır.
				D.4.2	Kat hizmetleri malzeme ofisinden malzemeleri çeker.
				D.4.3	İhtiyaç duydukları malzemeyi personeline imza karşılığı teslim eder.
		D.5	Çalışanları denetlemek	D.5.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini, genel görünümünü, işyeri kurallarına uyup uymadıklarını denetler.
				D.5.2	Tutum ve davranışlarını izler.
				D.5.3	Astları ve üstleri arasında iletişim sağlar.
		D.6	Sabah Oda Durum Raporlarını toplamak	D.6.1	Astlarından hazırladıkları oda durum raporlarını alır.
				D.6.2	Topladığı oda durum raporlarını üstünden aldığı İşletme Durum Raporu ile karşılaştırır ve özel durumları (gün içi kullanım, oda değişikliği, konuğun otel dışında gecelemesi vb.) belirterek amirine verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.7	Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak	D.7.1	Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda, diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarını tutar.
				D.7.2	Teslim alırken ödünç verdiği demirbaşın eksiksiz ve sağlam olup olmadığını kontrol eder.
		D.8	Kirli ve temiz otel çamaşırları/konuk çamaşırları ile ilgili prosedürleri uygulamak	D.8.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak oda kirli linen malzemelerinin (çarşaf, yastık kılıfı, nevresim vb.) toplanma ve yıkama usullerini belirten prosedürlerin uygulanıp uygulanmadığını kontrol eder.
				D.8.2	İşletmeye ait yıkanacak linen malzemelerin sayım formlarını hazırlar.
				D.8.3	İşletmeye ait kirli çamaşırları astlarının çamaşırhaneye cinsine göre ayırarak imza karşılığında teslim edip etmediğini kontrol eder.
				D.8.4	Konuğa ait kirli çamaşırları astlarının çamaşırhaneye cinsine, rengine, yapılacak işleme göre ayırarak formu doldurup (kuru temizleme, yıkama, ütüleme vb.) teslim edip etmediğini kontrol eder.
				D.8.5	Yıkamadan gelen işletme çamaşırlarını cinslerine göre ayırarak imza karşılığında teslim alır ve personele talep edilen sayıya göre teslim eder.
				D.8.6	İşlem gören konuk çamaşırlarının işletme standartlarına göre temizlenip temizlenmediğini ve odalarına bırakılıp bırakılmadığını kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Kat denetimi yapmak (devamı var)	E.1	Oda denetimi yapmak	E.1.1	Kapıyı 3x3 metoduna göre çalıp konuğun odada olup olmadığını kontrol eder.
				E.1.2	Konuk odada değil ise pas anahtarını kullanarak içeri girer.
				E.1.3	Oda durumuna göre Oda Denetim Listesini kullanarak odayı denetler.
				E.1.4	VIP odaların işletmenin standartlarına göre hazırlanmasını sağlar.
				E.1.5	Emanet kasasını denetler, boş ise şifresini sıfırlar, kapalıysa ilgili birime bildirir.
				E.1.6	Satılmamış boş ve temiz odaların boş kaldığı süre boyunca belirli aralıklar ile sularının akıtılmasını ve gerektiği şekilde temizlenmesini organize eder ve denetler.
				E.1.7	Temizlenmiş dolu odayı denetler.
				E.1.8	Okeylenmiş odayı amirine ve ön büroya bildirir.
		E.2	Koridor denetimi yapmak	E.2.1	Koridorda temizlik ve düzeni denetler.
				E.2.2	Servis boşlarının servis alanına çıkartılmasını sağlar ve ilgili birime bildirir, takibini yapar.
				E.2.3	Yangın çıkışlarını ve koridorlardaki yangın tüplerinin varlığını, dolun tarihlerini gözlemler, ilgili birime ve amirine bildirir.
				E.2.4	Uyarı ve bilgi ikaz levhalarının personeli tarafından kullanıldığını denetler.
				E.2.5	Dekoratif eşyaları denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Kat denetimi yapmak	E.3	Arıza ve hasarlar ile ilgili prosedürleri uygulamak	E.3.1	Astları tarafından bildirilen ve kendi tespit ettiği arıza ve hasarlar için Arıza ve Hasar Talep Formu düzenler.
				E.3.2	Arıza ve hasarın durumuna ve aciliyetine göre ilgili birimi bilgilendirir ve gerekiyorsa alanı kullanım dışına alır.
				E.3.3	Arıza konuğu da ilgilendiren bir yerdeyse konuğuyla ilgili konuğa ve ön büroya bilgi verir ve gerekirse oda değişikliğini yaptırır.
				E.3.4	Arızanın takibini yapar ve bittikten sonra gerekiyorsa temizlik işlemlerini yaptırır.
				E.3.5	Arızası giderilen alanı kullanıma açar.
		E.4	Haşere denetimi yapmak	E.4.1	Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği haşerelerle ilgili kendi alabileceği önlemleri alır ve takibini yapar.
				E.4.2	Yapılan işlemler sonucunda oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemleri alır.
				E.4.3	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
		E.5	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	E.5.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları (yaralanma, ölüm, yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgili birime ve/veya amirine bildirir.
				E.5.2	Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
				E.5.3	Rahatsız etmeyiniz kartına ve işletme prosedürlerine göre kartın bulunduğu odalara güvenlik ya da amiri eşliğinde girer.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemlerini yapmak (devamı var)	F.1	Son temizlik denetimlerini yapmak	F.1.1	Rahatsız etmeyiniz kartı bulunan odalarda kart kaldırılmış ise temizliğinin yapılmasını sağlar ve odayı denetler.
				F.1.2	Yatak açma servisini denetler.
				F.1.3	Çöplerin işletme standardına uygun olarak ayrıştırılmasını ve doğru depolanmasını denetler.
				F.1.4	Kat arabasının temiz ve bir sonraki vardiyaya hazır olup olmadığını denetler.
		F.2	Kat 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 unutilan (bulunmuş) eşyalar için Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu düzenler.
				F.3.2	Kayıp ve unutilan (bulunmuş) eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarih ve yerlerini de belirterek kayıt altına alır ve depolar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemlerini yapmak	F.4	Kayıp ve hasar görmüş demirbaş malzeme ile ilgili prosedürleri uygulamak	F.4.1	Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği kayıp ve hasar görmüş demirbaşlarla ilgili amiriyle ve ilgili birimle iletişime geçer.
				F.4.2	İlgili birimlerle tutanak tutar.
		F.5	Akşam Oda Durum Raporlarını toplamak	F.5.1	Astlarından, hazırladıkları oda durum raporlarını alır.
				F.5.2	Aldığı oda durum raporlarını özel durumları belirterek üstlerine verir.
		F.6	Vardiya arası iletişim defterine not yazmak	F.6.1	Astlarından aldığı Akşam Oda Durum Raporlarındaki özel oda durumlarını iletişim defterine yazar.
				F.6.2	Konukla ilgili özel istekleri ve verilen servis bilgilerini (konuğun temizletmek üzere verdiği çamaşırlar, konuk odasına verilmiş olan ekstra malzemeler vb.) astlarının iletişim defterine yazıp yazmadığını denetler ve gerekiyorsa kendi notlarını da ekler.
		F.7	Konuk tarafından verilen hediyeleri prosedürlere uygun kabul etmek	F.7.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri Eşya Çıkış Formu düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				F.7.2	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	Periyodik 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	Periyodik temizlik programlarını hazırlar ve gerekli iş bölümünü yapar.
				G.1.3	Oda ve katlardaki temizlik ve bakım (halı, kumaş kaplı mobilya ve mefruşat, perde, duvar-tavan vb.) işlemlerine refakat eder ve denetler.
				G.1.4	Diğer bölümlerle işbirliği içinde işletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım işlemlerine refakat eder ve denetler.
				G.1.5	Yapılan tadilat işlerinden sonra yapılan işin kalite denetimini yapar ve eksik kalan işlerin listesini hazırlayarak amirine iletir.
		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	Malzemelerin depoya, cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				G.3.2	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 doğru ve eksiksiz 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 verilmesini sağlar.
				G.5.2	Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların (odalar, depolar, koridorlar vb.) 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 pas anahtarı
6. Emanet eşya formu
7. Eşya çıkış formu
8. Hasar tespit formu
9. Hesap makinesi
10. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
11. Kayıp ve bulunan eşya formu
12. Konuk anket formu
13. Ofis malzemeleri
14. Pas anahtarı imza defteri
15. Performans değerlendirme formu
16. Vardiyalar 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. İletişim becerisi
10. İnsan psikolojisi bilgisi
11. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
12. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
13. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
14. Mesleki mevzuat bilgisi
15. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
16. Mesleki terim bilgisi
17. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
18. Problem çözme bilgi ve becerisi
19. Raporlama bilgi ve becerisi
20. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
21. Yabancı dil bilgisi (orta düzeyde)
22. Zaman yönetimi bilgisi

### 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. Stresli durumlarla baş edebilmek

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

Kat Sorumlusu (Floor 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/Alınan 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 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

#### 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)