



ULUSAL MESLEK STANDARDI

BAGAJ GÖREVLİSİ
SEVİYE 2

REFERANS KODU/10UMS0063-2

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ 05/07/2010-27632 (Mükerrer)

Meslek	: BAGAJ GÖREVLİSİ
Seviye	: 2^I
Referans Kodu	: 10UMS0063-2
Standardı Hazırlayan 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	: 25.05.2010 Tarih ve 2010/29 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı	: 05/07/2010-27632 (Mükerrer)
Revizyon No	:

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye iki (2) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BAGAJ: Konuğun yanında getirdiği eşyaların bütünü,

BAGAJ EMANET KARTI: Emanete alınacak bagajlar için düzenlenen formu,

BAGAJ GÖREVLİSİ (Seviye 2): Bellboyu,

CHECK IN (C/IN): Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi işlemini,

CHECK OUT (C/OUT): Konuğun otelden ayrılışını,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

EMANET DEFTERİ: Emanete alınan eşyaların işlendiği defteri,

EMANET ODASI: Emanete alınan eşyaların konulduğu odayı/depoyu,

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

FORECAST: Tahmini doluluk oranını,

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

GRUP: Aynı programa uyarak birlikte seyahat eden yolcuları,

HOUSEKEEPING (H/K): Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

KAPI GÖREVLİSİ (Seviye 2): Doormanı,

KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA FORMU (LOST AND FOUND): Otelde unutulmuş veya kaybolmuş, konuğun otelden ayrılmasından sonra bulunan eşyaların kaydedildiği formu,

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,

KONUK AVANS FORMU (PAID OUT FORMU): Konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı için düzenlenen formu,

MEMORANDUM: Otel yönetimi tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirimini/konuk veya otel adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamayı,

R/C (ROOM CHANGE): Konuk oda değişimini,

STICKER (BAGAJ ETİKETİ): Konukların bavullarına yapıştırılan otelin amblemi, adresi gibi bilgilerle birlikte konuğa ait bilgilerin kayıt edildiği etiketleri,

TEFRİŞAT: Döşemenin gerektirdiği bütün parçaları veya eşyanın tümünü,

3x3 METODU: Bagaj hizmetleri görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “Bellboy” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

VARDİYA (SHIFT): Çalışma zaman aralığını,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ (LOG BOOK): Resepsiyonda vardiyalar arasında mesaj, bilgi aktarımı sağlayan defteri,

VIP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişiyi,

WAKE-UP CALL (UYANDIRMA): Konuğu telefonla arayarak uyandırma işlemini

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI.....	7
2.1. Meslek Tanımı.....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yer	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
3. MESLEK PROFİLİ.....	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri.....	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	21
3.3. Bilgi ve Beceriler	21
3.4. Tutum ve Davranışlar.....	21
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME.....	23

1. GİRİŞ

Bagaj Görevlisi (Seviye 2) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki 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.

Bagaj Görevlisi (Seviye 2) 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.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Bagaj Görevlisi (Seviye 2) özel veya kamuya ait konaklama işletmelerinde konukları karşılama ve uğurlama, bagajları taşıma, konukları odalara yerleştirme, bu görevi yerine getirirken işletme ve işletmedeki hizmetlere ilişkin bilgi verme, postaları iletme, danışma işlemlerini ve konuk araçları ile ilgilenme hizmetlerini yerine getirme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yer

ISCO 08: 9621 (Kuryeler, paket dağıtıcıları ve bagaj taşıyıcıları)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre İle İlgili Düzenlemeler

2821 Sayılı Sendikalar Kanunu
2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu
2872 Sayılı Çevre Kanunu
4857 Sayılı İş Kanunu
5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
Gürültü Yönetmeliği
İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik
İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Tehlike Sınıfları Listesi Tebliği
KKD Yönetmeliği

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

2.4. Meslek İle İlgili Diğer Mevzuat

3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu
Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği
İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Bagaj Görevlisi (Seviye 2) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk karşılama, bagaj taşıma hizmetlerinin verildiği lobi, otel ve oda katları gibi yerlerde görev yapar. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön Büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak, Sağlık Kulübü gibi bölümlerle işbirliği içinde çalışır. Düşme, kayma gibi görünmeyen kazalara ve bel fıtığı, varis gibi hastalıklara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışan kişilerin klostrifobisinin olmaması gerekmektedir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitilmeye ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri sürekli güncelleyerek işinde uygular.
				A.1.3	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				A.1.4	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır.
		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 KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Tehlikeli durumları saptayıp giderilmesi için önlemler alarak amirine rapor eder.

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 sürekli güncelleyerek işinde uygular.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır.
				B.2.3	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.4	Çalıştığı alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemeleri doğru yere iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.1	Kişisel hazırlık yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	İşletmenin kılık kıyafet standartlarına uyar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	Günlük iş programını öğrenir.
				C.2.2	Otele giriş yapacak ve ayrılacak konukların listesini alır.
				C.2.3	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir.
				C.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve bilgi edindiğine dair paraflar.
				C.2.5	Çok önemli konuklarla amirinden aldığı talimatlar ve işletme izlekleri doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereçleri kontrol ederek eksiklerini tamamlar.
				C.3.2	Araç ve gerecin kullanıma uygunluğunu inceler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk girişinde bagaj işlemlerini yapmak (Devamı var)	D.1	Konuğu karşılamak	D.1.1	Konuğu işletme izlekleri doğrultusunda selamlayarak ve olumsuz hava şartları ile ilgili gerekli önlemleri alarak karşılar.
				D.1.2	Konuğun bagajı varsa bagajını taşımasına yardımcı olur.
				D.1.3	Alınan bagajlara bagaj etiketi yapıştırır.
				D.1.4	Konuğun odası verildikten sonra bagaj etiketine konunun oda numarasını yazar.
		D.2	Konuğa odasına kadar eşlik etmek	D.2.1	Resepsiyondan oda anahtarını/kartını alır.
				D.2.2	Konuğa ismi ile hitap eder ve asansöre yol göstererek kendisi önde ilerler.
				D.2.3	Asansöre önce misafir sonra kendisi biner.
				D.2.4	Konuğa otel hakkında kısa bilgiler verir.
				D.2.5	Asansörden önce kendisi sonra konuk iner.
				D.2.6	Konuk odasına doğru yol göstererek ilerler.
				D.2.7	Geçtiği mekânlarda fark ettiği arıza veya aksaklıkları not alarak amirine iletir.
		D.3	Konuğu odasına yerleştirmek	D.3.1	3x3 metoduna göre odanın uygunluğunu denetler.
				D.3.2	Oda anahtarı/kartı ile kapıyı açarak odayı kontrol eder ve önce konuk sonra da kendisi odaya girer.
D.3.3	Bagajı/bagajları konuk odasına yerleştirir.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk girişinde bagaj işlemlerini yapmak (Devamı var)	D.4	Konuğa oda hakkında bilgi vermek	D.4.1	Eğer konuk işletmeye ilk kez geliyorsa ve bilgi istiyorsa oda içerisindeki tefrişatın ve elektronik cihazların işletme standartlarına uygunluğunu denetleyerek kullanımları hakkında bilgi verir.
				D.4.2	Tesis içersinde konuğa sunulan ücretli/ücretsiz hizmet taleplerini not alarak amirine iletir.
				D.4.3	Oda ile ilgili eksiklikler varsa tespit edip not alır.
				D.4.4	Konuğa iyi istirahatlar/ iyi tatiller dileyerek odadan çıkar.
				D.4.5	Eksikliklerle ilgili ön büroya bilgi verir.
		D.5	Grup giriş öncesi hazırlıkları yapmak	D.5.1	Giriş yapacak grubun giriş saati, kişi ve oda sayısı hakkında resepsiyondan bilgi alır.
				D.5.2	Grup girmeden önce bagajların hangi noktada toplanacağını belirler.
				D.5.3	Bagajlara yapıştırılacak bagaj etiketlerini hazırlar.
				D.5.4	Bagaj arabalarını hazır bulundurur.
		D.6	Grup giriş işlemlerini yapmak (Devamı var)	D.6.1	Grup geldiğinde bagajları eksiksiz bir şekilde indirir.
				D.6.2	Grup bagajlarını önceden belirlenen noktada toplar.
				D.6.3	Grup bagajlarını adet olarak sayıp not alır.
				D.6.4	Toplam bagaj sayısını grup liderinden/rehberinden öğrenerek teyit eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk girişinde bagaj işlemlerini yapmak	D.6	Grup giriş işlemlerini yapmak	D.6.5	Grup bagajlarına belirlenen bagaj etiketlerini yapıştırır.
				D.6.6	Grup üyelerinin odaları belirlendikten sonra bagajlarının üzerine oda numaralarını yazar veya konuklar tarafından yazılmasını sağlar.
				D.6.7	Grup bagajları içerisinde hasarlı olanları bir tutanak ile belirleyerek amirine bildirir.
		D.7	Grup bagajlarını odaya çıkartmak	D.7.1	Bagajları üzerinde belirtilen oda numaralarına göre ayırır.
				D.7.2	Bagajların üzerinde belirtilen oda numaralarına göre odalara dağılımını yapar.
				D.7.3	Bagaj dağılımında hata varsa tespit ederek sorunu çözer veya amirine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konuk hizmetlerini yürütmek (Devamı var)	E.1	Otele gelen evrak ve posta dağıtımını yapmak	E.1.1	Konuğa ve işletme birimlerine dağıtımı yapılacak evrakları, postaları belirleyip gelen "Posta Defterine" kayıt eder.
				E.1.2	Konaklamaya devam eden konukların oda numaralarını belirler.
				E.1.3	Gelmesi beklenen ve ayrılan konukların postalarını ayırır.
				E.1.4	Evrakları ve postanın dağıtımını yaparak kayıt eder.
		E.2	Otel içinde konuğa ulaşılmasına yardımcı olmak	E.2.1	Resepsiyondan aranan konuğun ismini öğrenir.
				E.2.2	Konuğu bulmak için hazırlanan yazı panosuna konuğun adını soyadını yazar.
				E.2.3	Konuğun bulunabileceği mekânlarda panoyu gezdirir.
		E.3	Konuk mesajlarını iletmek	E.3.1	Resepsiyondan mesaj iletilecek konukların isimlerini ve oda numaralarını öğrenir.
				E.3.2	Konuğun odada/otelde olup olmadığını öğrenir.
				E.3.3	Mesajı konuğa ya da odaya iletir.
				E.3.4	İletilen mesajı işletme izleklerine göre kayıt altına alır.
		E.4	Uyandırmaya cevap vermeyen konukları uyandırmak	E.4.1	Uyandırmaya cevap vermeyen konuğun oda numarasını resepsiyondan ya da amirinden öğrenerek not alır.
				E.4.2	Konuğun odasına çıkar ve diğer odalarda bulunan konukları rahatsız etmeden kapısına vurarak uyandırmaya çalışır.
				E.4.3	Konuk hala uyanmıyorsa resepsiyona bilgi verir ve işletme izleklerine ve amirinin talimatlarına göre hareket eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konuk hizmetlerini yürütmek	E.5	Şüpheli kişileri ön büroya bildirmek	E.5.1	Otele giriş çıkış yapanların, lobide oturanların hal ve hareketlerini gözlemler.
				E.5.2	Durumu şüpheli olanları tespit eder.
				E.5.3	Aciliyetine göre amirine ve ilgili bölümlere durumla ilgili bilgi verir.
		E.6	Konuğun otel dışından isteklerini yerine getirmek	E.6.1	Konuğun isteklerini konuktan/resepsiyondan öğrenir, işletme izleklerine göre uygunluğunu denetler.
				E.6.2	Konuğun isteğini dışarıdan makbuz, fiş veya fatura karşılığı temin eder.
				E.6.3	Aldığı fiş, fatura, belgeyi “Konuk Avans Formu”na ekler.
				E.6.4	Otel dışından temin edilen istekleri konuğa ulaştırır.
				E.6.5	Konuk ödemeyi yapmamışsa “Konuk Avans Formu” düzenleyerek konuğa imzalatır.
				E.6.6	İmzalattığı “Konuk Avans Formunu” resepsiyona verip harcadığı bedeli geri alır.
				E.6.7	Tesis içerisinde konuğa sunulan ücretli-ücretsiz hizmet taleplerini not alarak ilgili amirine iletir.
		E.7	Konuk şikâyetleri ile ilgilenmek	E.7.1	Konuktan gelen şikâyetleri dinler ve şikâyeti ilettiği için teşekkür eder. Giderebileceği şikâyetleri giderir ve gideremeyecekleri ile ilgili not alır.
				E.7.2	Şikâyetlerle ilgili kendi amirine ve ilgili birime bilgi verir.
		E.8	Oda değişim işlemini yapmak	E.8.1	Değişim işlemi gerçekleştirilecek konuk oda bilgilerini içeren “Oda Değişim Formu”nu amirinden alır.
				E.8.2	Oda değişim işlemini işletme izlekleri doğrultusunda gerçekleştirerek oda anahtarını/kartını teslim alır ve amirini bilgilendirerek anahtar/kartı resepsiyona teslim eder.
E.9	Lobi düzenini izlemek	E.9.1	Koltuk, oturma grubu, sehpa tertip ve düzenini takip ederek ihtiyaç halinde amirine veya ilgili bölüme bilgi verir.		
		E.9.2	Arıza, kir, leke gibi durumlarda amirine veya ilgili bölüme bilgi verir.		

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Konuk çıkışında bagaj işlemlerini yapmak (Devamı var)	F.1	Otelden ayrılacak konuğun bagajlarını odadan almak	F.1.1	Bagajı alınması istenen konuğun oda numarasını resepsiyondan öğrenir.
				F.1.2	3x3 metoduna göre konuğun odada olup olmadığını denetler.
				F.1.3	Konuğa ait eşyaları alır ve resepsiyona getirir.
				F.1.4	Konuk odada değil ise odayı son bir kez kontrol edip konuk eşyalarını çıkış noktasına götürür, kayıt defterine kaydeder.
		F.2	Emanete alınacak eşyalar için bagaj kartı düzenlemek	F.2.1	Eşyaların niteliğini, kime ve hangi odaya ait olduğunu, hangi tarih ve saatte hangi otel personeli tarafından teslim alındığını, ne zaman ve kim tarafından alınacağını bagaj kartına yazar.
				F.2.2	Bagaj kartının bir nüshasını konuğa teslim eder.
		F.3	Emanete alınan eşyaları bagaj odasına almak	F.3.1	Emanete alınacak eşyayı özelliklerine göre bagaj odasına yerleştirir.
				F.3.2	Emanete alınan eşyaların bagaj kart numarasını emanet defterine yazar.
		F.4	Emanete alınan eşyaları teslim etmek	F.4.1	Konuktan bagaj kartını ister.
				F.4.2	Bagaj kartının üstündeki bilgileri kontrol eder.
				F.4.3	Bagaj kartında belirtilen eşyayı emanet odasından getirerek konuğa teslim eder.
				F.4.4	Emanet defterine teslim edildiği tarihi, saati ve teslim alan kişinin adı ve soyadını yazar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Konuk çıkışında bagaj işlemlerini yapmak	F.5	Grup çıkışı öncesi hazırlıkları yapmak	F.5.1	Ayrılacak gruplara ait bilgileri resepsiyondan takip eder.
				F.5.2	Çıkış yapacak grup/gruplar hakkında bagaj alınış saati, çıkış saati gibi bilgileri alır.
				F.5.3	Ayrılacak grubun bagajlarının toplanacağı yeri belirler.
		F.6	Grup çıkışını yapmak	F.6.1	Çıkış yapacak grup odalarını not alır.
				F.6.2	Bagaj alınış saatine göre katları gezerek gruba ait bagajları lobiye önceden belirlenen yere indirir.
				F.6.3	Bütün bagajlar indikten sonra bagajları sayarak kayıt altına alır.
				F.6.4	Eksik ya da fazla çıkması durumunda grup lideri ile iletişime geçer.
				F.6.5	Bagajları otobüse yerleştirir.
				F.6.6	Grup ayrılmadan önce resepsiyondan grup çıkış işlemlerinin tamamlandığına dair onay alır.
		F.7	Konuğu uğurlamak	F.6.7	Grup çıkış yaptıktan sonra son denetimleri yapar.
				F.7.1	Çıkış işlemlerinin yapılmasını bekler.
		F.7.2	Konuğu, işletme izlekleri doğrultusunda uğurlar.		

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
	Vardiya sonu işlemleri yapmak	G.1	Bagaj odalarını temizlemek	G.1.1	Temizlik için gerekli malzemeyi temin eder.
				G.1.2	Düzenleme ve temizliği yapar.
		G.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak	G.2.1	Bulunan eşyaları cinsini, rengini, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder.
				G.2.2	İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar.
		G.3	Vardiyalar arası iletişim defterine bilgileri kayıt etmek	G.3.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				G.3.2	Bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				G.3.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyasını devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		G.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	G.4.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri üstlerine imzalattığı “Eşya Çıkış Formu” ile kabul eder.
				G.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere “ Eşya Çıkış Formunu” gösterir.
		G.5	Şüpheli görünen bagajları ön büroya bildirmek	G.5.1	Lobideki bagaj hareketlerini izler.
				G.5.2	Otel içerisinde ilgilendiği, takip ettiği bagajlarda dikkat çekici ağırlık, ses, sahipsizlik gibi durumları tespit ettiğinde resepsiyona bilgi verir.
		G.6	Kullanılan araç ve gereç teslimatını yapmak	G.6.1	Vardiyası boyunca kullandığı donanımları devir alan personele temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim eder.
				G.6.2	Arızalı donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurur ve amirini bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	H.1	Mesleği ile ilgili yayımları takip etmek	H.1.1	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmalarını takip eder.
				H.1.2	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.2	Kurs ve seminerlere katılmak	H.2.1	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar, demolar, kurs, seminer ve eğitimler) katılır.
				H.2.2	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	H.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				H.3.2	Yardım isteyen personele işi ile ilgili yardımda bulunur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bagaj arabaları
3. Bagaj etiketi
4. Bagaj kartı
5. Bilgisayar
6. Gelen-giden posta kayıt defteri
7. Matbu formlar (Ambar talep fişi, Arıza formu, Depo malzeme çekme formu, Emanet bagaj giriş ve çıkış kayıt formu, Emanet eşya formu, Eşya çıkış formu, Grup oda ve isim listesi formu, Konuk avans formu (Paid Out) , vb.)
8. Mesleki yayınlar
9. Ofis malzemeleri
10. Otel rehberi
11. Şehir rehberi
12. Takvim
13. Telefon
14. Telsiz veya çağrı cihazı
15. Vardiyalar arası iletişim defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve donanım bilgisi
2. Çevre düzenlemeleri bilgisi
3. Farklı kültürlerle ilişkin bilgi
4. Genel turizm bilgisi
5. Hijyen bilgisi
6. İSG bilgisi
7. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
8. Kayıt tutma bilgisi
9. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
10. Mesleki terim bilgisi
11. Yabancı dil bilgisi (Temel düzeyde)
12. Yöre ve işletmeye ait bilgi
13. Zamanı iyi kullanma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çalışmalarında planlı ve organize olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
4. Ekip ruhuyla çalışmak
5. Güçlü bir hafızaya sahip olmak
6. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak

7. Karşılaşılan sorunlar karşında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
8. Kişisel hijyenine dikkat etmek
9. Mesleki bilgilerini geliştirmeye önem vermek
10. Sır saklamak
11. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
12. Yapılan iş ve işlemlerde detaylara dikkat etmek
13. Yapılan iş ve işlemlerde pratik olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Bagaj Görevlisi (Seviye 2) meslek standardına göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu test ve sertifikasyon merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı sınav şeklinde olacaktır.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik Kurumu Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Nursin NAMLI ,	Yaygın Eğitim Dairesi Şube Müdürü, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Figen KUNT ,	Öğretici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
İsa YAYLA ,	Uzman Yardımcısı, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Cezim ÖZDEMİR ,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Yüksel BAŞARAN ,	Eğitici, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Abdullah DURMUŞ ,	Eğitim Koordinatörü, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği
İsmail TAŞDEMİR ,	Ofis Müdürü, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Cemal HOŞGÜL ,	Ön Büro Yöneticisi, Hilton Hotel-İSTANBUL
K. Ogün TURANLI ,	Ön Büro Yöneticisi, Dedeman Hotel-İSTANBUL
Volkan LİMONCULAR ,	Ön Büro Yöneticisi, Conrad Hotel-İSTANBUL
Mustafa AĞGÜL ,	Ön Büro Yönetici Yardımcısı, Kaya Belek Hotel-ANTALYA
Burak DURMUŞ ,	Ön Büro Görevlisi, Vikingen Quality Resort-ANTALYA
Ceren DALDAL ,	Otel Rezervasyon Görevlisi, Vikingen Quality Resort-ANTALYA

3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

Abant Taksim International
Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
Ankara Dedeman Hotel
Ankara Hilton Hotel
Ankara Hotel 2000
Ankara İçkale Hotel

Ankara Kent Hotel
Ankara Metropolitan Hotel
Ankara Sheraton Hotel
Ankara Swiss Hotel
Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
Antalya Best Western Hotel
Antalya Calista Hotel (Belek)
Antalya Dedeman Hotel
Antalya Letonia Hotel (Belek)
Antalya Şampiyon Tatil Köyü
Antalya Xanadu Hotel (Belek)
Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Barcelo Premium Eresin Topkapı
Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
Bolu Abant Hotel
Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
By Otell
Ceylan Intercontinental
Conrad International
Crowne Plaza İstanbul Old City
Çanakkale Akol Hotel
Çanakkale Colin Hotel
Çınar Hotel
Çırağan Palace Kempinski
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Divan Hotel
Diyarbakır Klas Hotel
Ege Bölgesi Sanayi Odası
Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Erzurum Polat Renaissance Hotel
Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
Fatsa Yalçın Hotel
Four Seasons At The Bosphorus
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Gaziantep Grand Hotel
Grand Cevahir Hotel
Grand Yükseliş Hotel
Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
Holiday Inn İstanbul City

Hyatt Regency
İstanbul Akgün Hotel
İstanbul Çırağan Hotel
İstanbul Dedeman Hotel
İstanbul Hilton Hotel
İstanbul Laresse Park Hotel
İstanbul Marriott Asia Hotel
İstanbul Sheraton Maslak
İstanbul Sürmeli Hotel
İstanbul The Marmara
Çeşme Altinyunus Hotel (Çeşme)
İzmir Balçova Termal Hotel
İzmir Korumar Hotel (Kuşadası)
İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
İzmir Sheraton Hotel
İzmir Sheraton Hotel (Çeşme)
İzmir Swiss Hotel
İzmir Tusan Beach (Kuşadası)
Kapadokya Lykia Lodge
Kapadokya Peri Tower
Kaya Ramada Plaza Hotel
Klassis Resort Hotel
Kumburgaz Princess Hotel
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
Legacy Ottoman Hotel
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Marmaris Aqua Hotel
Mersin Taksim International
Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Mövenpick Hotel İstanbul
Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
Ordu Belde Hotel
Ortaköy Princess Hotel
Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası
Papillon Ayscha Hotel (Belek)
Polat Renaissance Hotel
Polat Renaissance Erzurum Otel
Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği
Radisson Sas Conference & Airport Hotel
Radisson Sas Bosphorus Hotel
Ramada Plaza İstanbul Hotel
Richmond Wellness Sapanca
Rize Dedeman Hotel

Sapanca Richmand Spa Hotel
Sapanca Güral Hotel
Sarıkamış Toprak Hotel
Sunset Beach Hotel
Swissotel-The Bosphorus
T.C.Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
The Green Park Bostancı
The Green Park Merter
The Plaza Hotel
The Ritz Carlton Hotel
Trabzon Zorlu Grand Hotel
Tuğcan Hotel
Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
Türk Standartları Enstitüsü
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
Türkiye İş Kurumu
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
Türkiye Otelciler Federasyonu
Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası
Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği
Urfa Cevahir Konukevi
Urfa Dedeman Hotel

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Şahap YILMAZ ,	Başkan (Milli Eğitim Bakanlığı)
Agâh TURAL ,	Başkan Vekili (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Bülent ŞİMŞEK ,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ferda ÇAKMAKLIOĞLU ,	Üye (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Prof. Dr. Doğan TUNCER ,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
Seçim AYDIN ,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Murat ÇAKIR ,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Ali RENDAN ,	Üye (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)

Mahsun **TURAN**,
Mustafa **PAÇAL**,
Firuzan **SİLAHŞÖR**,

Üye (Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

H.Merve **İLKKUTLU AYHAN**,
Sinan **GERGİN**,

Sektör Sorumlusu (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürllüler İdaresi Başkanlığı)

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram **AKBAŞ**,
Prof. Dr. Oğuz **BORAT**,
Yrd. Doç. Dr. Ömer **AÇIKGÖZ**,
Prof. Dr. Yücel **ALTUNBAŞAK**,
Dr. Osman **YILDIZ**,
Celal **KOLOĞLU**,

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)