



ULUSAL MESLEK STANDARDI

GENEL ALAN SORUMLUSU (PUBLIC AREA SUPERVISOR)

(SEVİYE 3)

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	GENEL ALAN SORUMLUSU (PUBLIC AREA SUPERVISOR)
Seviye	:	3 ¹
Referans Kodu	:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar)	:	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi	:	
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı	:	
Resmî Gazete Tarih/Sayı	:	
Revizyon No	:	

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

TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR

ARAÇ: Bir iş yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

CİLALAMA: Yüzeyin cinsine uygun cila maddesinin yüzeye yayılması ve koruyucu bir tabaka oluşturması için yapılan işlemi,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKSİYON: Yüzeydeki mikroorganizmaları önleme işlemi,

EL CİLA MAKİNESİ: Elle cilalanacak yüzeyler için kullanılan küçük el makinesini,

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

FLOOR SUPERVISOR: Kat sorumlusunu,

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

HALI YIKAMA MAKİNESİ: Halıları yıkayarak temizlemede kullanılan makineyi,

HOUSEKEEPING: Kat hizmetleri bölümünü,

HOUSEMAN: Genel alan temizleme ve düzenleme görevlisini,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

LAUNDRY: Çamaşırhaneyi,

LINEN: Tekstil malzemelerini,

LEGIONELLA: Su sistemlerinde oluşan bakteriyi,

LOST&FOUND: Kayıp ve bulunmuş eşyayı,

MOP: Bir tür paspası,

OCCUPIED (OCC): Meşgülü,

OUT OF ORDER (OOO): Arızalı odayı,

PARLATMA: Cilalı yüzeyin parlaması için yapılan ovma ve silme işlemini,

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirmeden hafif dokunuşlarla temizleme işlemini,

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

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

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi,

YER BAKIM MAKİNESİ: Zeminlerin yıkanmasında ve cilalanmasında kullanılan makineyi,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile ilgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç, Malzeme ve Ekipmanlar	20
3.3. Bilgi ve Beceriler	21
3.4. Tutum ve Davranışlar	22
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	23

1. GİRİŞ

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) 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, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

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

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Konaklama işletmelerinde standartlara uygun olarak sorumlu olduğu alanların temizlik, düzen ve bakımına ilişkin olarak yapılan işlemlerin ve personelin denetimini kendi başına ve belirli bir süre içerisinde yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 88: “Genel Alan Sorumlusu (Turizm) Meslek Standardı” ISCO–88 sınıflandırma sisteminde “Otel, Ev vb. Temizlikçileri ve İlgili İşçiler” ünite grubunda (Ana Grup5, Alt-Ana Grup 51, Alt Grup 512 ve Ünite Grubu 5121) yer almaktadır.

ISCED 97: 5111 Kat Hizmetleri

NACE Rev.2: Oteller ve benzer konaklama yerleri 55.10

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

22.05.2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu

5362 Sayılı Esnaf ve Meslek Kuruluşları Kanunu

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliği

Gürültü Yönetmeliği

Kimyasal Maddelerle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği

Ağır ve Tehlikeli İşlerde Çalışacak İşçilerin Mesleki Eğitimlerine Dair Tebliğ

2.4. Meslek ile ilgili Diğer Mevzuat

29.06.2001 tarih ve 4702 Sayılı Çıraklık ve Meslek Eğitimi Kanunu

İş Kanununa İlişkin Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait otel, motel ve konaklama işletmelerinin konuk odalarının koridorların ve kat ofislerinin dışında kalan alanlarda görev yapar (Lobi, havuz ve çevresi, plaj, otopark vb.). Çalışırken devamlı hareket halindedir ve eğilerek, uzanarak çalışması gerekebilir. Genellikle yalnız başına çalışır. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak bölümleriyle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Zehirlenme, elektrik çarpması, düşme, kayma, bel fıtığı, hepatit, varis, cilt hastalıkları ve görünmeyen kazalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Çalıştığı yerin büyüklüğüne göre vardiya usulü çalışabilir. Tatil günlerinde çalışma ve fazla mesai söz konusu olabilir. Kanun ve mevzuatlara uygun bir şekilde çalışmalıdır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışan kişinin işini yapmaya engel olmayacak fiziksel görünümüne ve yeterliliğe sahip olması 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	Eğitimlere 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 faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araç ve gereçlerini uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini giyer ve astlarının da giymesini denetler.
				A.2.3	Uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır ve astlarının da kullanmasını denetler.
				A.2.4	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini sağlar ve denetler.
				A.2.5	Tehlikeli durumları saptayıp hızlı bir şekilde yok etmek üzere önlem alır ve üstlerine bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek ve uygulamak	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması için çaba göstermek	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır ve astlarının da bu şekilde kullanmasını denetler.
				B.2.3	Sorumlu olduğu alanlar dâhilinde tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırmasını ve astlarının da bu usullerde çalışmasını denetler.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin kalite yönetim ve servis standartları eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.2	Eğitimde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler.
				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 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 uygulatır.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.4	Operasyon bazında çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.5	Etkinlikler sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standardına uygun olarak bildirir ve ortadan kaldırılması için gerekli çalışmalara katılır.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini kurmak ve işletmek	C.3.1	Personelle düzenli toplantılar yaparak şikâyet ve önerilerini dinler, konuyla ilgili üstlerini bilgilendirir.
				C.3.2	Konuk anket formlarını inceler ve konuklardan gelen öneri ve şikâyetleri üstlerine bildirir, şikâyetlerin sebeplerini araştırır, şikâyetlerin 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 (saat ve alyans hariç) çıkarır.
				D.1.3	İşletmenin belirlediği üniformasını 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.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				D.2.5	Üstlerinden aldığı talimatları astlarına iletir, önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar
				D.2.6	VIP konuklarla üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir
				D.2.7	Genel alanları oluşturan birimleri (lobi, çevre, havuz, personel kullanım alanları, yangın merdivenleri vb.) denetler.
		D.3	Genel alan anahtarları ile ilgili izlekleri uygulamak	D.3.1	Sorumluluğu altındaki alanların ve astlarının anahtarlarını imza karşılığında alır, astlarına imza karşılığında dağıtır ve toplar.
				D.3.2	Sorumluluğu altındaki anahtarları hiç kimseye vermez, anahtarlarının kaybolması kırılması vb. durumunda üstlerine rapor verir ve takibini yapar.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Genel alanlarla ilgili işleri yürütmek (ihtiyaç halinde katlarla ilgili işlemi yürütmek) (Devamı var)	E.1	Genel alanları oluşturan birimleri servis saatlerine göre denetlemek	E.1.1	Genel alanları (lobi, asansör, personel kullanım alanları, idari ofisler, yiyecek-içecek alanları, eğlence alanları, genel tuvaletler, plaj ve plaj malzemeleri, duşlar, işletmenin genel alanları vb.) İSG kuralları ve işletmenin izleklerine göre denetler.
				E.1.2	Havuz, havuz malzemeleri, duşlar ve sağlıklı yaşam merkezinin temizliğini ve düzenini denetler.
				E.1.3	VIP salonlarının hazırlanmasına refakat eder ve denetler.
				E.1.4	Genel alanlarda yapılan temizlik ve bakım işlemlerinin sık sık yapılıp yapılmadığını denetler.
		E.2	Arıza ve hasarlar ile ilgili izlekleri uygulamak	E.2.1	Arıza ve hasarları denetler.
				E.2.2	Astları tarafından bildirilen ve kendi tespit ettiği arıza ve hasarlar için arıza ve hasar talep formu düzenler.
				E.2.3	Arıza ve hasarın durumuna ve aciliyetine göre ilgili birimi bilgilendirir ve gerekiyorsa alanı kullanım dışına (Out of order) alır.
				E.2.4	Arıza konuğu da ilgilendiren bir yerdeyse konuyla ilgili konuğa da bilgi verir.
				E.2.5	Arızanın takibini yapar ve bittikten sonra gerekiyorsa temizlik işlemlerini yaptırır.
				E.2.6	Arızası giderilen alanı kullanıma açar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Genel alanlarla ilgili işleri yürütmek (ihtiyaç halinde katlarla ilgili işlemi yürütmek)	E.3	Haşere denetimi yapmak	E.3.1	Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği haşerelerle ilgili kendi alabileceği önlemleri alır.
				E.3.2	Çalışma alanlarında oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemleri alır.
				E.3.3	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
		E.4	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	E.4.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgililere bildirir.
				E.4.2	Olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgililere bildirir.
				E.4.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında ilgili kişilere haber verir.
				E.4.4	Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
		E.5	Çalışanları denetlemek	E.5.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini denetler.
				E.5.2	Personelin genel görünümelerini denetler.
				E.5.3	Personelin tutum ve davranışını izler.
				E.5.4	Personelin işyeri kurallarına uyup uymadığını denetler.
				E.5.5	Astları ve üstleri arasında iletişim sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak	F.1	Son temizlik denetimlerini yapmak	F.1.1	Genel alanlarda temizlikte kullanılan araç-gerecin bir sonraki vardiya hazırlanıp olmadığını denetler.
				F.1.2	Çöplerin işletme standardına uygun olarak ayrıştırılmasını ve doğru depolanmamasının denetimini yapar.
		F.2	Genel alan ofisini denetlemek	F.2.1	Yeterli malzeme bulunup bulunmadığını denetler.
				F.2.2	Ofiste 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 izlekleri uygulamak	F.3.1	Konuğa ait astlarının teslim ettiği ve kendi bulduğu bulunmuş eşyalar için kayıp eşya formu düzenler.
				F.3.2	Bulunmuş eşyaları cinslerine ve bulunduğu yere göre kayıt altına alır ve depolar.
		F.4	Vardiyalararası iletişim defterine not yazmak	F.4.1	Genel alanlarla ilgili özel durumları iletişim defterine yazar.
				F.4.2	Konuklarla ilgili özel durumları iletişim defterine yazar.
		F.5	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.5.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri eşya çıkış formu düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				F.5.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek (Devamı var)	G.1	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	Diğer bölümlerle işbirliği içinde işletmenin genelini kapsayan büyük tadilat ve onarım işlemlerine refakat eder.
				G.1.3	Yapılan tadilat işlerinden sonra işin kalite denetimini yapar ve eksik kalan işlerin listesini hazırlar üstlerine iletir.
				G.1.4	Genel alanlardaki temizlik ve bakım (halı, kumaş kaplı mobilya ve mefruşat, perde, duvar-tavan vb.) işlemlerine refakat eder ve denetler.
		G.2	Satın alma deposundan malzeme çekmek	G.2.1	İlgili bölüm ya da üstlerinden işletmenin tahmini doluluk oranını öğrenir.
				G.2.2	Kat hizmetleri bölümü malzeme deposundaki malzeme miktarını denetler.
				G.2.3	Hazırladığı malzeme talep formunu üstlerine imzalatarak depodan malzeme çeker.
				G.2.4	Çektiği malzemenin kat hizmetleri bölümü malzeme deposuna, kullanım yerlerine ve önceliklerine dikkat edilerek yerleştirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.3	Kat Hizmetleri depolarını denetlemek	G.3.1	Malzemenin depoya, cinslerine göre ve İSG kurallarına uygun yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				G.3.2	Depoların havalandırılıp havalandırılmadığını ve temizliğini denetler.
				G.3.3	Depolardaki malzemenin sağlam, çalışır durumda ve eksiksiz olmasını sağlar.
		G.4	Envanter sayımına refakat etmek	G.4.1	Astlarıyla birlikte envanter sayımını izlekler doğrultusunda 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 birimlere ve konuklara bilgi verir.
				G.5.2	Sorumluluğu altındaki alanların hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				G.5.3	İlaçlanan alanların temizlenmesini ve havalandırılmasını sağlar ve denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	H.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	H.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				H.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				H.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				H.1.4	Astlarına eğitim verir.
		H.2	Kurs ve seminerlere katılmak	H.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				H.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				H.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır. Astlarının da seminer ve kurslara katılmasını sağlar.
				H.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere katılır.
				H.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve astlarını bu konularda bilgilendirir ve eğitir.
		H.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	H.3.1	İşe yeni alınan personele ve stajyerlere işbaşı eğitimi verir ve personeli işbaşında denetler.
				H.3.2	İşletme prensiplerini öğretir.
				H.3.3	Astlarına işi ile ilgili yardımda bulunur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç, Malzeme ve Ekipmanlar

1. Ambar talep fişi
2. Ajanda
3. Anket formu
4. Arıza formu
5. Bilgisayar
6. Bölüm anahtarları
7. Çevre koruma kartı
8. Elektrikli araçlar
9. Eşya çıkış formu
10. Fazla mesai formu
11. Günlük izin formu
12. Hasar tespit formu
13. Hesap makinesi
14. İletişim defteri
15. Kayıp ve bulunan eşya formu
16. Kişisel hijyen ve bakım ürünleri
17. Konuk ihtiyaç malzemeleri
18. Mazeret izin formu
19. Ofis malzemeleri
20. Bölüm anahtarı imza defteri
21. Performans değerlendirme formu
22. Stajyer değerlendirme formu
23. Telefon
24. Telsiz veya çağrı cihazı
25. Temizlik malzemeleri
26. Uyarı yazıları
27. Üniforma
28. VIP malzemeleri
29. Vizite çıkış formu
30. Yaka kartı
31. Yangın talimatı
32. Yıllık izin formu

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
2. Bilgisayar bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Diksiyon bilgisi
5. Dinleme becerisi
6. El becerisi
7. Empati becerisi
8. Görsel beceri
9. Haberleşme araçları bilgisi
10. Hijyen bilgisi
11. İkna becerisi
12. İletişim becerisi
13. İlk yardım bilgisi
14. İnsan psikolojisi bilgisi
15. İSG bilgisi
16. İşyeri çalışma izlekleri bilgisi
17. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
18. Kayıt tutma bilgisi
19. Kimyasal temizlik maddeleri bilgisi
20. Malzeme bilgisi
21. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
22. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
23. Mesleki terim bilgisi
24. Organizasyon bilgisi
25. Öğretme becerisi
26. Problem çözme becerisi
27. Protokol bilgisi
28. Temizlik yöntemleri bilgisi
29. Yabancı dil bilgisi
30. Yangın söndürme bilgisi
31. Yazışma bilgisi
32. Yüzey ve eşya özellikleri bilgisi
33. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Araştırmacı olmak
2. Çalışkan olmak
3. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
4. Detaycı olmak
5. Dikkatli olmak
6. Dürüst olmak
7. Ekip ruhuyla çalışmak
8. Enerjik olmak
9. Güler yüzlü olmak
10. İnisiyatif almak
11. İnsan ilişkilerine özen göstermek
12. İş disiplinine sahip olmak
13. İşletme politikasına uygun davranmak
14. Kaliteye dikkat etmek
15. Kararlı olmak
16. Kişisel hijyenine dikkat etmek
17. Liderlik edebilmek
18. Öğrenme isteği duymak
19. Öngörülü almak
20. Sabırlı olmak
21. Sır saklamak
22. Soğukkanlı olmak
23. Sorumluluk sahibi olmak
24. Yaratıcı olmak
25. Yeniliklere açık olmak
26. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) (Seviye 3) 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 Belgelendirmeye ilişkin Yönetmelik çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1.Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Faruk DAŞTANOĞLU

Figen KUNT

Özgül DEMİR

Dönüş KOÇAK

Özlem ÖĞER

Selcan ÖZDEMİR

Pınar TOKGÖZ

Abdullah DURMUŞ

İsmail TAŞDEMİR

Aydın ULUÇAM

Ali İmdat UÇAR

Alişan KULOĞLU

2.Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Aysun ÇELİKOK

Gülcan UĞUR

Bayram TAY

Bülent KANSIZ

İsmihan CİNOCAK

Conrad Hotel-İSTANBUL

Hilton Hotel-İSTANBUL

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3.Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

KURUM/KURULUŞLAR

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

Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)

1. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
2. TÜROFED – Türkiye Otelciler Federasyonu
3. TYD-Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği
4. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD)
5. Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği (OTED)
6. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TOLEYİS)
7. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası (OLEYİS)

ÜNİVERSİTE VE OKULLAR:

1. Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi/Beşevler
3. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Müdürlüğü
4. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
5. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
6. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
7. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
8. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
9. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
10. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
11. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
12. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
13. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
14. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
15. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
16. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu

OTELLER

1. Ankara Dedeman Hotel
2. Ankara Hilton Hotel
3. Ankara Sheraton Hotel
4. Ankara Swiss Hotel
5. Ankara Metropolitan Hotel
6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Kapadokya Peri Tower
10. Kapadokya Lykia Lodge
11. İzmir Swiss Hotel

12. İzmir Balçova Termal Hotel
13. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
14. Altinyunus Hotel (Çeşme)
15. İzmir Sheraton Hotel
16. Çeşme Sheraton Hotel
17. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
18. Korumar Hotel (Kuşadası)
19. Aqua Hotel (Marmaris)
20. Antalya Best Western Hotel
21. Antalya Dedeman Hotel
22. Antalya Şampiyon Tatil Köyü
23. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
24. Antalya Calista Hotel (Belek)
25. Antalya Letonia Hotel (Belek)
26. Çanakkale Akol Hotel
27. Çanakkale Colin Hotel
28. Bolu Abant Hotel
29. Diyarbakır Klas Hotel
30. Erzurum Polat Renaissance Hotel
31. Urfa Dedeman Hotel
32. Urfa Cevahir Konukevi
33. Gaziantep Grand Hotel
34. Tuğcan Hotel
35. Trabzon Zorlu Grand Hotel
36. Rize Dedeman Hotel
37. Ordu Belde Hotel
38. Fatsa Yalçın Hotel
39. İstanbul Çırağan Hotel
40. İstanbul Laresse Park Hotel
41. Sapanca Richmand Spa Hotel
42. Sapanca Güral Hotel
43. İstanbul Akgün Hotel

44. Barcelo Premium Eresin Topkapı
45. By Otell
46. Ceylan Intercontinental
47. Crowne Plaza İstanbul Old City
48. Conrad International
49. Çırağan Palace Kempinski
50. Çınar Hotel
51. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
52. Dedeman Hotel İstanbul
53. Divan Hotel
54. Four Seasons At The Bosphorus
55. Grand Cevahir Hotel
56. Grand Yükseliş Hotel
57. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
58. Holiday Inn İstanbul City
59. Hyatt Regency
60. İstanbul Marriott Asia Hotel
61. İstanbul Sürmeli Hotel
62. İstanbul Hilton Hotel
63. Sheraton İstanbul Maslak
64. Kaya Ramada Plaza Hotel
65. Klassis Resort Hotel
66. Kumburgaz Princess Hotel
67. Legacy Ottoman Hotel
68. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy Princess Hotel
70. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
71. Polat Renaissance Hotel
72. Polat Renaissance Erzurum Otel
73. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
74. Radisson Sas Bosphorus Hotel
75. Ramada Plaza İstanbul Hotel

76. Richmond Wellness Sapanca
77. Sarıkamış Toprak Hotel
78. Swissotel Ankara
79. Swissotel-The Bosphorus
80. Sunset Beach Hotel
81. Taksim International Abant
82. Taksim International Mersin
83. The Green Park Bostancı
84. The Green Park Merter
85. The Marmara İstanbul
86. The Ritz Carlton Hotel
87. The Plaza Hotel

TASLAK