



ULUSAL MESLEK STANDARDI

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (ASSISTANT HOUSEKEEPER)

SEVİYE 4

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (ASSISTANT HOUSEKEEPER)
Seviye	:	4 ¹
Referans Kodu	:	
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 Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı	:	
Resmi Gazete Tarih/Sayı	:	
Revizyon No	:	

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

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

FLOOR SUPERVISOR: Kat sorumlusunu,

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

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

HOUSEKEEPER: Kat Hizmetleri Sorumlusunu,

HOUSEKEEPING: Kat Hizmetleri bölümünü,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

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

İZLEK: Prosedürü,

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (HOUSEKEEPER) ODA DURUM RAPORU: Odaların durumlarını gösteren housekeeper raporunu,

KAT SORUMLUSU (FLOOR SUPERVISOR) ODA DURUM RAPORU: Odaların durumlarını gösteren raporu,

LINEN: Tekstil malzemelerini,

LOST&FOUND: Kayıp ve bulunmuş eşyayı,

ÖDÜNC EŞYA FORMU: İşletmenin demirbaşlarını ihtiyaç duyan diğer işletmelere ödünç verirken tutulan raporu,

PEYZAJ: Bahçe düzenlemesinin bilimsel ve sanatsal olarak ele alınmasını,

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

VERY IMPORTANT PERSON(VIP): Çok önemli kişiyi, ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
2. MESLEK TANITIMI	6
2.1. Meslek Tanımı	6
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	6
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	6
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	6
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler.....	7
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	8
3.2. Kullanılan Araç, Gereç, Malzeme ve Ekipmanlar	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	22

1. GİRİŞ

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

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) 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

Kat hizmetleri bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygun verilmesine yardımcı olan, konuk memnuniyetini en yüksek seviyede tutan ve amiri olmadığında onun görev ve sorumluluklarını da yerine getirme bilgi ve becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 88 : “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
Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik
İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliği
Gürültü Yönetmeliği
Kimyasal Maddelerle Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik
Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği
Ağır ve Tehlikeli İşlerde Çalışacak İşçilerin Mesleki Eğitimlerine Dair Tebliğ |

2.4. Meslek ile İlgili 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

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) özel ya da kamuya ait otel, motel ve konaklama işletmelerinin temizlik, düzen ve bakım işlemlerinin sağlanmasından ikinci dereceden sorumlu olan kişidir. Çalışırken devamlı hareket halindedir ve eğilerek, uzanarak çalışması gerekebilir. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe (peyzaj), Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Yiyecek-İçecek servisi, Mutfak, Satın alma gibi bölümlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Zehirlenme, elektrik çarpması, düşme, kayma, bel fıtığı, hepatit, varis, cilt hastalıkları ve görünmeyen kazalara karşı İSG önlemlerini alarak astları ve kendisi için güvenli çalışma ortamlarını yaratmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, fazla mesai ve vardiyalı çalışma söz konusu olabilir. Kanun ve mevzuatlara uygun bir şekilde çalışmalıdır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

İşini yapmaya engel olmayacak fiziksel görünümüne ve yeterliliğe sahip olmalıdır.

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 faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar.
		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 giymesini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini denetler.
				A.2.5	Kendisinin veya astlarının belirlediği tehlikeli durumları hızlı bir şekilde yok etmek üzere ilgili birimlerle işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve/veya aldırır ve takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarına öğretir.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması için çaba göstermek	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Astlarının doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanmalarını denetler.
				B.2.3	Astlarının sorumlu oldukları alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları işletme standartlarına göre ayrıştırma çalışmalarını denetler.
				B.2.4	Astlarının çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.5	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilen malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde kat hizmetleri bölümü yönetmeliklerini oluşturur, gerektiğinde düzeltmeleri yapar.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini astlarına aktarır ve uygulamalarını denetler.
				C.1.4	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.5	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler eder, kullanımlarını öğrenir ve öğretir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygulatır ve denetler.
				C.2.3	Çalışma 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 ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini kurmak ve işletmek	C.3.1	Astlarından ve üstlerinden gelen şikayet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler.
				C.3.2	Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikayetleri çözümlemek için önlemler alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
				D.1.3	İsimliğini takar.
		D.2	İşiyle ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	İşletme durum raporunu (oda durumları, servis alanlarının durumları, toplantı salonlarının durumları, VIP durumları vb.) ilgili birimlerden alır.
				D.2.2	İşletme yoğunluğuna paralel olarak amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda astlarının günlük çalışma programlarını düzenler.
				D.2.3	Genel pas anahtarını (master key) işletme standardına göre ilgili birimden alır.
				D.2.4	Vardiya arası iletişim defterini okuyarak bölüm içi ve bölümler arası iletişimin aksamadan yürümesini sağlar.
				D.2.5	Bölümde gerçekleştirilecek iletişim ve motivasyon toplantılarını organize eder.
				D.2.6	Astlarıyla amiri arasında iletişim sağlar.
				D.2.7	VIP konuklarla işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				D.2.8	Personeli tarafından yapılan ekstra işlerin raporlarını tutar.
				D.2.9	Kullanım dışı bırakılacak yıpranmış linen malzemeleri belirler.
				D.2.10	İhtiyaç duyulan eksik malzemeleri belirler ve amirine görüşlerini bildirir.
				D.2.11	Astlarının bildirdiği ve kendisinin belirlediği şüpheli durum ve kişileri amirine ve ilgili birime bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.3	Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak	D.3.1	Diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarını tutar ve bu konuda astlarını bilgilendirir, 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	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (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 (odalar, koridorlar, genel alanlar, yangın ve acil çıkış alanları, personel lojmanları vb.) temizlik, düzen ve bakımını denetler. Tamir ve bakım isteyen yerleri belirleyip amirine görüşlerini bildirir.
				E.1.3	Konuk ihtiyaç ve şikayetleriyle anında ilgilenir, çözümü için harekete geçer ve amirini bilgilendirir.
				E.1.4	Kendisinin ve astlarının tespit ettiği arızaların kendi inisiyatifinde çözümleyebileceklerini çözümler. İnisiyatifi dışındakileri amirine bildirir.
				E.1.5	Özel günlerde (yılbaşı, balo, düğün vb.) işletme standartlarına göre süsleme ve düzenlemeler yapılmasına refakat eder.
				E.1.6	Astları tarafından teslim edilen kayıp ve bulunmuş eşyaları kayıt altına alır ve kayıp eşya deposunda muhafaza eder.
				E.1.7	Astlarının ve kendisinin tespit ettiği demirbaş hasar ve eksikleri ilgili amirine bilgi verir.
				E.1.8	Konuk tarafından astlarına verilen hediyeler için eşya çıkış formu düzenler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var)	E.2	Çalışanları denetlemek	E.2.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini denetler.
				E.2.2	Personelin genel görünümelerini denetler.
				E.2.3	Personelin işbaşında tutum ve davranışını izler.
				E.2.4	İşyeri kurallarına, yönetmeliklerine ve disiplin kurallarına uyar ve personelinin de uymasını sağlar.
				E.2.5	Lejyonella ile ilgili astlarıyla işbirliği yapar ve amirini bilgilendirir.
				E.2.6	Amirine personelin performans ve disiplin durumu hakkında bilgi verir.
		E.3	Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) raporu hazırlamak * (Seviye 5 Housekeeper'ın olmadığı durumlarda)	E.3.1	“İşletme Durum Raporu”ndaki oda durumlarıyla astlarından aldığı “Kat Sorumlusu Oda Durum Raporları”nı karşılaştırarak “Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum Raporu”nu hazırlar.
				E.3.2	Astlarından aldığı “Kat Sorumlusu Akşam Oda Durum Raporu” doğrultusunda “Kat Hizmetleri Sorumlusu Akşam Oda Durum Raporu”nu hazırlar ve “Ön büro Oda Durum Raporu” ile karşılaştırır, uyuşmazlık varsa muhasebeye bildirir.
				E.3.3	Mutabakatsızlık durumunu ilgili birimlere (genel müdür, muhasebe vb.) bildirir.
				E.3.4	Astlarından aldığı “Kat Sorumlusu Akşam Oda Durum Raporu” doğrultusunda “Kat Hizmetleri Sorumlusu Akşam Oda Durum Raporu”nu odaların son durumlarını yazarak hazırlar ve ilgili birimlere iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E.	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak (Devamı var)	E.4	Yönetimsel sorumlulukları yerine getirmek	E.4.1	Toplantılar düzenler.
				E.4.2	Takımının moral ve motivasyonunu sağlar.
				E.4.3	Personelin performans değerlendirmesi ve kariyer planlamasının yapılmasında amirine önerilerde bulunur, yardımcı olur.
				E.4.4	Raporlama ve dosyalama yapar.
				E.4.5	Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarını oluşturulması veya gerektiğinde mevcutları revize edilmesinde amirine yardımcı olur.
				E.4.6	Personelin izinleri konusunda amirini yönlendirir.
				E.4.7	Astlarının mazeretlerini (doğum, hastalık, ölüm vb.) dinler, amirini bilgilendirir.
				E.4.8	Astlarının araç, gereç, sistemle (temizlik malzemeleri, üniforma vb.) ilgili önerilerini alır, amirine iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonun yürütülmesine katkıda bulunmak	E.5	Kirli ve temiz otel çamaşırları / konuk çamaşırları ile ilgili izlekleri uygulamak	E.5.1	Çevre koruma önlemleri uyarınca küresel ısınmayı olumsuz etkileyen unsurları azaltmak amacıyla kat hizmetleri bölümü linen malzemelerinin (çarşaf, yastık kılıfı, nevresim, havlu vb.) toplanma ve yıkanma usullerini belirten izleklerin uygulanıp uygulanmadığını denetler.
				E.5.2	İşletmeye ait kirli çamaşırları astlarının otel çamaşırvhanesine ya da otel dışından anlaşmalı çamaşırvhaneye cinsine göre ayırarak imza karşılığında teslim edip etmediğini denetler, amirini bilgilendirir.
				E.5.3	Yıkamadan gelen işletme çamaşırlarının cinslerine göre ayrılarak imza karşılığında teslim alınıp, personele imza karşılığında teslim edilip edilmediğini denetler.
				E.5.4	Çamaşırvhane hizmeti dışarıdan sağlanıyorsa konuk çamaşırlarıyla ilgilenir.
				E.5.5	Dışarıdan alınan çamaşırvhane hizmeti ile ilgili çıkan problemleri ve aksaklıkları amirine bildirir.
		E.6	İş akışında rastlanılan aksaklıkları gidermek	E.6.1	Şüpheli paket, eşya ve kişilerle ilgili önlemleri alır. İlgili kişileri ve amirini bilgilendirir.
				E.6.2	Olağanüstü durumlarla (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgili önlem alır. Amirini ve ilgilileri bilgilendirir.
				E.6.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında ilgili kişilere ve amirine haber verir.
				E.6.4	Konuk istek ve şikayetleri ile ilgilenir.
		E.7	Son temizlik ve düzenin denetimlerini yapmak	E.7.1	Astlarının bilgi panolarını güncelleyip güncellemediğini denetler ve gerekli ilaveleri ekler.
				E.7.2	VIP salonlarının ve odalarının denetimini yapar aksaklıkları astları ile işbirliği içerisinde giderir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek	F.1	Bütçe hazırlamaya katkıda bulunmak	F.1.1	Astlarından aldığı malzeme sayım listelerini bir araya getirir ve envanter listesini hazırlar.
				F.1.2	Hazırladığı envanter listesini amirine vererek bütçe hazırlamada yardımcı olur.
		F.2.	Haşere denetimi yapmak	F.2.1	Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği haşerelerle ilgili kendi alabileceği önlemleri alır.
				F.2.2	Oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.
				F.2.3	Haşerelerle ilgili amirini bilgilendirir.
				F.2.4	İlaçlama yapılacaksa konuyla ilgili konuklara bilgi verilmesini sağlar.
				F.2.5	Sorumluluğu altındaki alanların (odalar, depolar, koridorlar, genel alanlar vb.) hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				F.2.6	İlaçlama sonrası temizlik ve bakım işlemlerini yaptırır.
		F.3	Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetlemek	F.3.1	Kendisi ve astları tarafından belirlenen büyük tadilat, bakım ve onarım gereksinimlerini amirine bildirir.
				F.3.2	İşlemler bittikten sonra astları tarafından gerekli temizlik işlemlerinin yapılıp 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. Astlarının da seminer ve kurslara katılmasını sağlar.
				G.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere 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 departmana uyum eğitimi konusunda amirine yardımcı olur.
				G.3.2	Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirme konusunda amirine yardımcı olur.
				G.3.3	Personelin işbaşı eğitimleri konusunda amirine yardımcı olur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç, Malzeme ve Ekipmanlar

1. Ajanda
2. Anket formu
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Çamaşır listesi
6. Çevre koruma kartı
7. DND kartı
8. Elektrikli araçlar
9. Emanet eşya formu
10. Enerji tasarruf kartı
11. Eşya çıkış formu
12. Fazla mesai formu
13. Günlük izin formu
14. Hasar tespit formu
15. Hesap makinesi
16. Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) Oda Durum Raporu
17. Vardiya arası iletişim defteri
18. Kayıp ve bulunan eşya formu
19. Kişisel hijyen ve bakım ürünleri
20. Konuk ihtiyaç malzemeleri
21. Mazeret izin formu
22. Ofis malzemeleri
23. Performans değerlendirme formu
24. Stajyer değerlendirme formu
25. Satın alma sipariş Formu
26. Telefon
27. Telsiz veya çağrı cihazı
28. Temizlik malzemeleri
29. Uyarı yazıları
30. Üniforma
31. VIP malzemeleri
32. Vizite çıkış formu
33. Yaka kartı
34. Yangın talimatı
35. Yıllık izin formu

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
2. Bilgisayar bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. Dekorasyon bilgisi
5. Diksiyon bilgisi
6. Dinleme becerisi
7. El becerisi
8. Görsel beceri
9. Haberleşme araçları bilgisi
10. Hijyen bilgisi
11. İkna becerisi
12. İletişim bilgisi
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 (en az bir yabancı dili akıcı kullanabilmek)
30. Yangın önleme ve 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. Doğru ve Dürüst olmak
7. Ekip ruhuyla çalışmak
8. Enerjik olmak
9. Güler yüzlü olmak
10. İnisiyatif almak
11. İş disiplinine sahip olmak
12. İşletme politikasına uygun davranmak
13. Kaliteye dikkat etmek
14. Kararlı olmak
15. Kişisel hijyenine dikkat etmek
16. Liderlik edebilmek
17. Öğrenme isteği duymak
18. Öngörülü olmak
19. Sabırlı olmak
20. Sır saklamak
21. Soğukkanlı olmak
22. Sorumluluk sahibi olmak
23. Yaratıcı olmak
24. Yeniliklere açık olmak
25. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) 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 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
62. İstanbul Hilton
63. Sheraton İstanbul Maslak
64. Kaya Ramada Plaza Hotel
65. Klassis Resort Hotel
66. Kumburgaz Princess
67. Legacy Ottoman Hotel
68. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy Princess
70. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
71. Polat Renaissance
72. Polat Renaissance Erzurum Hotel
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. Swisshotel Ankara
79. Swisshotel-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 |