



ULUSAL MESLEK STANDARDI

[KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (HOUSEKEEPER) |
SEVİYE | 5 |

REFERANS KODU / |...|

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ |...|

Meslek:	KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (HOUSEKEEPER)
Seviye:	5 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:	 Tarih ve ... Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	...
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

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

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

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

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/KAT ŞEFİ) ODA DURUM RAPORU: Odaların durumlarını gösteren raporu,

LINEN: Tekstil malzemelerini,

LOST&FOUND: Kayıp ve bulunmuş eşyayı,

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

PEYZAJ: Bahçe düzenlenmesinin 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 ve Ekipman	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	20
3.4. Tutum ve Davranışlar	21
4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	22

1. GİRİŞ

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) (Seviye 5) 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 (Housekeeper) (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYKSektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Kat hizmetleri bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygun verilmesini sağlayan, konuk memnuniyetini en yüksek seviyeye çıkaran ve koruyan yönetme 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 (Housekeeper) (Seviye 5) özel ya da kamuya ait otel, motel ve konaklama işletmelerinin temizlik, düzen ve bakım işlemlerinin sağlanmasından sorumlu olan kişidir. Çalışırken devamlı hareket halindedir ve eğilerek, uzanarak çalışması gerekebilir. Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Teknik Servis müdürü, Çamaşırhane müdürü, Ön büro müdürü, Bahçe müdürü, Muhasebe müdürü, İnsan Kaynakları müdürü, Güvenlik müdürü, Yiyecek-İçecek servis müdürü, Mutfak müdürü, Satın alma müdürü vb. bölüm yöneticileriyle 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, gece nöbeti 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 ayrıştırmalarını 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 oluşturmak (Devamı var)	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde kat hizmetleri bölümünün yönetmeliklerini oluşturur, gerektiğinde düzeltmeleri yapar.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini astlarına aktarır ve uygulamalarını denetler.
				C.1.4	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri astlarına aktarır.
				C.1.5	İletişim toplantılarına katılır ve astlarının katılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	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	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine 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 şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler.
				C.3.2	Astlarından ve ilgili birimlerden gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetleri çözümlemek için önlemler alır.
				C.3.3	Konuklardan gelen anket formlarındaki başarı durumunu düzenli aralıklarla ekibi ile paylaşır. Maksimum konuk memnuniyeti sağlanması için gerekli tüm eğitim ve denetimleri yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.
				D.1.3	İsimliğini takar.
		D.2	İşiyle ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	“Günlük İşletme Durum Raporu”nu (oda durumları, servis alanlarının durumları, toplantı salonlarının durumları, VIP durumları vb.) ilgili birimlerden alır.
				D.2.2	Kendi iş programını hazırlar.
				D.2.3	Vardiyalar arası iletişim defterini okur ve gerekli notları takip eder.
				D.2.4	Astlarıyla günlük motivasyon toplantıları yapar.
				D.2.5	Yüksek doluluk oranlarında ön büro müdürü ile işbirliğine girerek öncelikleri belirler ve bu doğrultuda görev dağılımlarının yapılmasını sağlar.
				D.2.6	VIP konuklarla işletmenin izlekleri doğrultusunda ilgilenir ve astlarının da talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				D.2.7	Genel pas anahtarını (master key) işletme standardına göre ilgili birimden alır.
		D.3	Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak	D.3.1	Diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarını tutar ve bu konuda astlarını 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	Operasyonu yönetmek (Devamı var)	E.1	Operasyonun denetimini yapmak	E.1.1	VIP oda ve salonları denetler.
				E.1.2	Kat Hizmetleri bölümünün sorumluluğu altında olan alanların (odalar, koridorlar, genel alanlar, yangın ve acil çıkış alanları, personel lojmanları vb.) temizlik, düzen ve bakımını denetler.
				E.1.3	Konuk ihtiyaç ve şikâyetleriyle anında ilgilenir, çözümü için harekete geçer ve ekibine bu bilinci aşılır.
				E.1.4	İlgili birimlerle iletişim kurarak kendisinin ve astlarının tespit ettiği arızaların onarılmasını sağlar.
				E.1.5	Özel günlerde (yılbaşı, balo, düğün vb.) işletme standartlarına göre süsleme ve düzenlemeler yapılmasını sağlar.
				E.1.6	Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işletme izleklerini uygular.
				E.1.7	Demirbaş hasar ve eksikleriyle ilgili işletme izleklerini uygular.
				E.1.8	Konuk tarafından astlarına verilen hediyeler için eşya çıkış formu düzenler.
		E.2	Çalışanları denetlemek	E.2.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini denetler.
				E.2.2	Personelin genel görünümelerini denetler.
				E.2.3	Personelin işbaşında tutum ve davranışını izler.
				E.2.4	Personelin işyeri kurallarına uyup uymadığını denetler.
				E.2.5	Kurallara uymayan personele disiplin işlemlerini uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Operasyonu yönetmek (Devamı var)	E.3	“Odalar Durum Raporu “ (Housekeeper Raporu) Hazırlamak	E.3.1	“İşletme Durum Raporu”ndaki oda durumlarıyla astlarından aldığı “Kat Sorumlusu Oda Durum Raporları” nı karşılaştırır ve “Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum raporunu” hazırlar ve ilgili birimlere teslim edildiğinden emin olur.
				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.4	Yönetsel sorumlulukları yerine getirmek (Devamı var)	E.4.1	Toplantılar düzenler. Otelin aylık doluluk ve kazanç durumu ve konuk memnuniyeti hakkında ekibini bilgilendirir.
				E.4.2	Takımının moral ve motivasyonunu sağlar.
				E.4.3	Personelin performans değerlendirmesini ve kariyer planlamasını yapar.
				E.4.4	Raporlama ve dosyalama yapar.
				E.4.5	Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarını oluşturur veya gerektiğinde mevcutları revize eder.
				E.4.6	Bölümü için personel seçer.
				E.4.7	Sorumlu olduğu personelin yıllık izin programını yardımcısı ile birlikte yapar ve izinleri takip eder.
				E.4.8	Hizmet aldığı dış firmalar ile görüşür. Gerekli anlaşma ve bakım sözleşmelerini hazırlar ve ilgili birimler ile paylaşır.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek (Devamı var)	F.1	Bütçe hazırlamak	F.1.1	Astlarının hazırladığı envanter listelerini (demirbaşlar, linen malzemeler vb.) denetler.
				F.1.2	Bir önceki envanter listeleriyle karşılaştırır. Buna göre yıllık bütçesini hazırlar.
				F.1.3	Sorumlu olduğu bölümün aylık karlılık raporlarına göre, (kar-zarar) (planlanan- gerçekleşen) rakamları denetler, neden sonuç ilişkisi içerisinde gerekli açıklamaları amirine verir ve ekibini yönlendirir.
				F.1.4	Gereksinim listesini malzemenin cinsini, kalitesini, sayısını belirterek hazırlar, ilgili bölüm müdürüne ve Genel Müdüre sunar.
				F.1.5	Talep edilmesi durumunda Yiyecek ve İçecek bölümü ile işbirliği yaparak Restaurant ve Bar için gerekli olan tekstil malzemelerinin envanter neticesine göre kat hizmetleri bölümünün yıllık bütçesini hazırlar.
				F.1.6	Kendi sorumlu olduğu alanlar için yıllık tamir ve bakım bütçesini oluşturur, teknik servise ve amirine iletir.
				F.1.7	Gereksinim doğrultusunda belirleyip satın alma bölümüne sunduğu malzemelerin alım işlemini satın alma ile birlikte gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Periyodik işlemleri yürütmek	F.2	Haşere ilaçlaması yaptırmak	F.2.1	İlaçlama yapacak firma ile görüşmeleri yapar. Anlaşma şartlarını işletme standartları gereğince ilgili bölümler ile birlikte oluşturur. Anlaşma yapılmasını sağlar ve firma ile iletişimi sürekli kılar
				F.2.2	Firma sorumlusu ile birlikte ilaçlama için uygun tarih ve saati belirler.
				F.2.3	İlaçlamayla ilgili konuklara bilgi verilmesini sağlar.
				F.2.4	İlaçlamayı diğer tüm bölüm müdürleriyle işbirliği içinde İSG kurallarına göre yaptırır.
				F.2.5	İlaçlama sonrası temizlik ve bakım işlemlerini yaptırır.
		F.3	Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetlemek	F.3.1	Haftalık – 15 günlük- aylık – 3 aylık – 6 aylık ve yıllık periyodik temizlik ve bakım programlarının hazırlanmasını sağlar ve denetler.
				F.3.2	İşletmenin genelini kapsayan büyük tadilat, bakım ve onarım gereksinimlerini belirler. Yapılan tadilat çalışmalarının kalite denetimini yapar ve gerekli eksiklikleri tespit ederek ilgili birimlere ve amirine bildirir.
				F.3.3	Bu işlemlerin diğer bölümlerle işbirliği içinde yapılmasını sağlar.
				F.3.4	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 bölüme uyum eğitimini verir.
				G.3.2	Personelin düzenli aralıklarla iş değerlendirme formlarının şefleri tarafından doldurulmasını sağlar ve gelişimlerini takip eder. Yıllık performans değerlendirmelerini yapar.
				G.3.3	Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirir.
				G.3.4	Personelin işbaşı ve kişisel gelişim eğitimlerini verir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

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. Analitik düşünme becerisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Dekorasyon bilgisi
6. Diksiyon bilgisi
7. Dinleme becerisi
8. El becerisi
9. Görsel beceri
10. Haberleşme araçları bilgisi
11. Hijyen bilgisi
12. İkna becerisi
13. İletişim becerisi
14. İlk yardım bilgisi
15. İnsan psikolojisi bilgisi
16. İSG bilgisi
17. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
18. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
19. Kayıt tutma bilgisi
20. Kimyasal temizlik maddeleri bilgisi
21. Malzeme bilgisi
22. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
23. Mesleki teknolojik gelişmelere ilişkin bilgi
24. Mesleki terim bilgisi
25. Organizasyon yeteneği
26. Öğretme becerisi
27. Problem çözme becerisi
28. Protokol bilgisi
29. Temizlik yöntemleri bilgisi
30. Yabancı dil bilgisi (en az bir yabancı dili akıcı kullanabilmek)
31. Yangın önleme ve söndürme bilgisi
32. Yazışma bilgisi
33. Yüzey ve eşya özellikleri bilgisi
34. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

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

4.ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

[Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) (Seviye 5)] 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

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

Conrad Hotel-İSTANBUL

Gülcan UĞUR

Hilton Hotel-İSTANBUL

Bayram TAY

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

Bülent KANSIZ

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

İsmihan CİNOCAK

Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

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 Otelcililik 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. 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 |