



ULUSAL MESLEK STANDARDI

KAT SORUMLUSU (FLOOR SUPERVISOR)

SEVİYE 3

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	KAT SORUMLUSU (FLOOR SUPERVISOR)
Seviye:	3 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 üç (3) olarak belirlenmiştir

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanılan nesneyi,

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

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

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

FLOOR SUPERVISOR: Kat sorumlusunu,

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

KEY CARD: Anahtar kartını,

LEGİONELLA: Su sistemlerinde oluşan bakteriden kaynaklanan hastalığı,

LOST & FOUND: Kayıp ve bulunmuş eşyayı,

OCCUPIED (OCC): Meşgulü,

OCC-READY: Temizlenmiş konuk odasını,

OKEYLENMİŞ ODA (VACANT – READY): Satışa hazır odayı,

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

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

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

ROOM: Odayı,

ROOM CHECK LIST: Oda temizlik ve düzenini denetleme listesini,

TURN DOWN: Yatak açma servisini,

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	22
3.3. Bilgi ve Beceriler	23
3.4. Tutum ve Davranışlar	24
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	25

1. GİRİŞ

Kat Sorumlusu (Floor 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.

Kat Sorumlusu (Floor 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 : “Kat Sorumlusu “ (Turizm) Meslek Standardı” “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 : 5121

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 Sorumlusu (Floor Supervisor) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait otel, motel ve konaklama işletmelerinin konuk odalarında, koridorlarda ve kat ofislerinde görev yapar. 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 görünüme 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	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 yapılan çalışmalara katılır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini 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 ayrıştırılmasını 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 işlerin kalite standartlarına uygunluğunu denetlemek	C.2.1	İşletme standartlarına ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve uygulatır.
				C.2.2	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.3	Operasyon bazında çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.4	Etkinlikler sırasında saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standardına uygun olarak bildirir ve ortadan kaldırılması için gerekli çalışmalara katılır.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) işletmek	C.3.1	Personelle düzenli toplantılar yaparak şikayet ve önerilerini dinler, konuyla ilgili üstlerini bilgilendirir.
				C.3.2	Konuk anket formlarını inceler ve konuklardan gelen öneri ve şikayetleri üstlerine bildirir, şikayetlerin sebeplerini araştırır, şikayetlerin giderilmesi için gerekli önlemleri alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Mücevherat ve takılarını çıkarır (Saat ve alyans hariç).
				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.2.3	Oda durum raporunu alır.
				D.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				D.2.5	Üstlerinden aldığı talimatları astlarına iletir, önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar.
				D.2.6	Günlük VIP Raporunu alır. Rapora ve üstlerinden aldığı talimatlara göre VIP konuklar ile ilgilenir ve gerekli hazırlıkların yapılmasını sağlar.
				D.2.7	Koridorlar, kat merdivenleri, kat ofislerini denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	D.3	Pas anahtarı izleklerini uygulamak	D.3.1	Sorumluluğu altındaki alanların ve astlarının pas anahtarlarını imza karşılığında alır, astlarına imza karşılığında dağıtır ve toplar.
				D.3.2	Sorumluluğu altındaki pas anahtarını (metal veya kart) konuklara kapı açmak için asla kullanmaz, hiç kimseye vermez.
				D.3.3	Pas anahtarlarından birinin veya birkaçının kaybolması- kırılması durumunda amirine, işletme izleklerine göre belirlenmiş diğer ilgili bölümlere rapor verir ve işin takibini yapar.
		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	Çalışanları denetlemek	D.5.1	Personelin işe geliş-gidiş saatlerini denetler.
				D.5.2	Personelin genel görünümelerini denetler.
				D.5.3	Personelin tutum ve davranışın izler.
				D.5.4	Personelin işyeri kurallarına uyup uymadığını denetler.
				D.5.5	Astları ve üstleri arasında iletişim sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.6	Sabah kat sorumlusu raporunu hazırlamak	D.6.1	Astlarından hazırladıkları oda durum raporlarını alır.
				D.6.2	Aldığı oda durumları ile kendi raporunu karşılaştırarak kat sorumlusu raporunu hazırlar.
				D.6.3	Kat sorumlusu raporunu özel durumları (day-use, room change, sleep out vb.) belirterek üstlerine verir.
		D.7	Ödünç eşya defteri kayıtlarını tutmak	D.7.1	Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarını tutar.
				D.7.2	Teslim alırken ödünç verdiği demirbaşın eksiksiz ve sağlam olup olmadığını denetler.
		D.8	Kirli ve temiz otel çamaşırları / konuk çamaşırları ile ilgili izlekleri uygulamak	D.8.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak oda kirli linen malzemelerinin (çarşaf, yastık kılıfı, nevresim vb.) toplanma ve yıkanma usullerini belirten izleklerin uygulanıp uygulanmadığını denetler.
				D.8.2	İşletmeye ait yıkanacak linen malzemelerin sayım formlarını hazırlar.
				D.8.3	İşletmeye ait kirli çamaşırları astlarının çamaşırhaneye cinsine göre ayırarak imza karşılığında teslim edip etmediğini denetler.
				D.8.4	Konuğa ait kirli çamaşırları astlarının çamaşırhaneye cinsine, rengine, yapılacak işleme göre ayırarak formu doldurup (kuru temizleme, yıkama, ütüleme vb.) teslim edip etmediğini denetler.
				D.8.5	Yıkamadan gelen işletme çamaşırlarını cinslerine göre ayırarak imza karşılığında teslim alır ve personele imza karşılığında teslim eder.
				D.8.6	İşlem gören konuk çamaşırlarının konuk odalarına bırakılıp bırakılmadığını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Kat kontrolü yapmak (Devamı var)	E.1	Oda kontrolü yapmak	E.1.1	Kapıyı 3x3 metoduna göre çalar. Konuk odada değil ise pas anahtarını kullanarak içeri girer.
				E.1.2	Oda durumuna göre (Room Status) Oda kontrol listesini (room check list) kullanarak odayı denetler.
				E.1.3	VIP odaların işletmenin standartlarına göre hazırlanmasını sağlar.
				E.1.4	Emanet kasasını kontrol eder, boş ise şifresini sıfırlar, kapalıysa ilgili birime bildirir.
				E.1.5	Satılmamış boş ve temiz odaların boş kaldığı süre boyunca belirli aralıklar ile sularının akıtılmasını ve gerektiği şekilde temizlenmesini organize eder ve denetler.
				E.1.6	Sigara içilmeyen konuk odalarında sigara içilip içilmediğini denetler ve odanın tekrar başka bir konuğa satılabilmesi için gerekli temizlik işlemlerinin yapılmasını organize eder, amirine ve gerekli birime bildirir.
				E.1.7	Temizlenmiş dolu odayı (OCC-Ready) denetler.
				E.1.8	Okeylenmiş odayı (VAC-Ready) amirine ve ön büroya bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Kat kontrolü yapmak (Devamı var)	E.2	Koridor denetimi yapmak	E.2.1	Temizlik ve düzeni denetler.
				E.2.2	Servis boşlarının servis alanına çıkartılmasını sağlar ve ilgili birime bildirir, takibini yapar.
				E.2.3	Yangın çıkışlarını ve koridorlardaki yangın tüplerinin varlığını ve çalışıp çalışmadığını denetler.
				E.2.4	Uyarı ve bilgi ikaz levhalarının personeli tarafından kullanıldığını denetler.
				E.2.5	Dekoratif eşyaları denetler.
		E.3	Arıza ve hasarlar ile ilgili izlekleri uygulamak	E.3.1	Astları tarafından bildirilen ve kendi tespit ettiği arıza ve hasarlar için arıza ve hasar talep formu düzenler.
				E.3.2	Arıza ve hasarın durumuna ve aciliyetine göre ilgili birimi bilgilendirir ve gerekiyorsa alanı kullanım dışına (Out of order) alır.
				E.3.3	Arıza konuğu da ilgilendiren bir yerdeyse konuyla ilgili konuğa bilgi verir.
				E.3.4	Arızanın takibini yapar ve bittikten sonra gerekiyorsa temizlik işlemlerini yaptırır.
				E.3.5	Arızası giderilen alanı kullanıma açar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Kat kontrolü yapmak	E.4	Haşere denetimi yapmak	E.4.1	Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği haşerelerle ilgili kendi alabileceği önlemleri alır ve takibini yapar.
				E.4.2	Katlarda oluşan kötü kokuların giderilmesi için gerekli önlemleri alır.
				E.4.3	Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
		E.5	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	E.5.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri ilgililere ve amirine bildirir.
				E.5.2	Olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgililere bildirir.
				E.5.3	Yaralanma ve ölüm durumlarında ilgili kişilere haber verir.
				E.5.4	Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F.	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak (Devamı var)	F.1	Son temizlik denetimlerini yapmak	F.1.1	DND’li odaların DND kartı kaldırılmış ise temizliğinin yapılmasını sağlar ve odayı denetler.
				F.1.2	Yatak açma (Turn down) servisini denetler.
				F.1.3	Çöplerin işletme standardına uygun olarak ayrıştırılmasını ve doğru depolanmasını denetler.
				F.1.4	Kat arabasının temiz ve bir sonraki vardiyaya hazır olup olmadığını denetler.
		F.2	Kat ofisini denetlemek	F.2.1	Yeterli malzeme bulunup bulunmadığını denetler.
				F.2.2	Ofiste konuga 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 izleklerini uygulamak	F.3.1	Konuga ait astlarının teslim ettiği ve kendi bulduğu bulunmuş eşyalar için kayıp eşya formu düzenler.
				F.3.2	Bulunmuş eşyaları cinslerine göre kayıt altına alır ve depolar.
		F.4	Akşam kat sorumlusu raporunu hazırlamak	F.4.1	Astlarından, hazırladıkları oda durum raporlarını alır.
				F.4.2	Aldığı oda durumları ile kendi raporunu karşılaştırarak kat sorumlusu raporunu hazırlar.
				F.4.3	Kat sorumlusu raporunu özel durumları (DND’li odalar, room change vb.) belirterek üstlerine verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak	F.5	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	F.5.1	Akşam kat sorumlusu raporundaki özel oda durumlarını iletişim defterine yazar.
				F.5.2	Konukla ilgili özel istekleri ve verilen servis bilgilerini (konuğun temizletmek üzere verdiği çamaşırlar, konuk odasına verilmiş olan ekstra malzemeler vb.) astlarının iletişim defterine yazmasını denetler ve gerekiyorsa kendi notlarını da ekler.
		F.6	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.6.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri eşya çıkış formu düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				F.6.2	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 (OOO-Out of order) kullanıma kapatır ve işlem bittikten sonra kullanıma açar.
				G.1.2	Periyodik temizlik programlarını hazırlar (15 GÜN- AYLIK- 3 veya 6 AYLIK- YILLIK) ve gerekli iş bölümünü yapar.
				G.1.3	Oda ve katlardaki temizlik ve bakım (halı, kumaş kaplı mobilya ve mefruşat, perde, duvar-tavan vb.) işlemlerine refakat eder ve denetler.
				G.1.4	Diğer bölümlerle işbirliği içinde işletmenin genelini kapsayan büyük tadilat ve onarım işlemlerine refakat eder ve denetler.
				G.1.5	Yapılan tadilat işlerinden sonra yapılan işin kalite denetimini yapar ve eksik kalan işlerin listesini hazırlar ve amirine iletir.
		G.2	Satın alma deposundan malzeme çekmek	G.2.1	İlgili bölüm ya da üstlerinden işletmenin tahmini doluluk oranını öğrenir.
				G.2.2	Kat hizmetleri bölümü malzeme deposundaki malzeme miktarını denetler.
				G.2.3	Hazırladığı malzeme talep formunu üstlerine imzalatarak depodan malzeme çeker.
				G.2.4	Çektiği malzemenin kat hizmetleri bölümü malzeme deposuna, kullanım yerlerine ve önceliklerine dikkat edilerek yerleştirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Periyodik işlemleri yürütmek	G.3	Kat Hizmetleri depolarını denetlemek	G.3.1	Malzemelerin 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 doğru ve eksiksiz yapar.
				G.4.2	Hazırlanan envanter listelerini toplayıp son hallerini verir ve üstlerine teslim eder.
		G.5	İlaçlamaya refakat etmek	G.5.1	İlaçlama yapılmadan önce ilaçlama ile ilgili birimlere ve konuklara bilgi verilmesini sağlar.
				G.5.2	Sorumluluğu altındaki alanların (odalar, depolar, koridorlar vb.) 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 işbaşı denetler.
				H.3.2	İşletme prensiplerini öğretir.
				H.3.3	Astlarına işi ile ilgili yardımda bulunur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

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

- 33. VIP malzemeleri
- 34. Vizite çıkış formu
- 35. Yaka kartı
- 36. Yangın talimatı
- 37. 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 etme becerisi
- 12. İletişim becerisi
- 13. İlk yardım bilgisi
- 14. İnsan psikolojisi bilgisi
- 15. İSG bilgisi
- 16. İşyeri çalışma prosedürleri 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. İlk yardım bilgisi
- 26. Öğretme becerisi
- 27. Problem çözme becerisi
- 28. Protokol bilgisi
- 29. Temizlik yöntemleri bilgisi
- 30. Yabancı dil bilgisi (mesleğini icra edebilecek kadar)
- 31. Yangın 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. Dürüst olmak
8. Ekip ruhuyla çalışmak
9. Enerjik olmak
10. Güler yüzlü olmak
11. İnisiyatif almak
12. İnsan ilişkilerine özen göstermek
13. İş birliği içerisinde çalışmak
14. İş disiplinine sahip olmak
15. İş güvenliğine dikkat etmek
16. İşletme politikasına uygun davranmak
17. Kaliteye dikkat etmek
18. Kararlı olmak
19. Kişisel hijyenine dikkat etmek
20. Liderlik edebilmek
21. Öğrenme isteği duymak
22. Öngörülü olmak
23. Sabırlı olmak
24. Sır saklamak
25. Soğukkanlı olmak
26. Sorumluluk sahibi olmak
27. Yaratıcı olmak
28. Yeniliklere açık olmak
29. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Kat Sorumlusu (Floor 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 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 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. Swisotel Ankara
79. Swisotel-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