



ULUSAL MESLEK STANDARDI

KAT SORUMLUSU

SEVİYE 3

REFERANS KODU /09UMS0023-3

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/26/11/2009 - 27418

Meslek:	KAT SORUMLUSU (FLOOR SUPERVISOR)
Seviye:	3¹
Referans Kodu:	09UMS0023-3
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 Dođrulayan Sektör Komitesi:	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	03.11.2009 Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	26/11/2009 - 27418
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye    (3) olarak belirlenmiřtir

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BİLGİ PANOSU: Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DO NOT DISTURB (DND): Rahatsız etmeyin kartını,

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

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

HOUSEKEEPING: Kat Hizmetleri bölümünü,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamaları ve alınacak önlemleri,

ISCED: Uluslararası eğitim sınıflandırma standardını,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

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

KEY CARD: Anahtar kartını,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

3x3 METODU: Oda temizleme ve düzenleme görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “housekeeping” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

NACE: Avrupa Topluluğu’nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

OCCUPIED (OCC): Meşgul / Doluyu,

OCCUPIED-READY(OCC-Ready): Temizlenmiş konuk odasını,

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

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

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

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

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.....	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 İlgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili 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 ve Ekipman	22
3.3. Bilgi ve Beceriler	22
3.4. Tutum ve Davranışlar	23
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	24

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 Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Kat Sorumlusu (Floor Supervisor) (Seviye 3) konaklama işletmelerinde işletme standartlarına uygun olarak konuk odalarının, kat koridorlarının, merdivenlerinin, asansörlerinin, ofislerinin temizlik, düzen, bakım ve korunması ile ilgili işlemleri yapma, sorumluluğundaki personeli denetleme ve yönetme bilgi, becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5151

ISCED 97: 811

NACE: 55.10

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

Gürültü Yönetmeliği

Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği

Sendikalar Kanunu

KKD Yönetmeliği

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

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Kat Sorumlusu (Floor Supervisor) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk odalarında, koridorlarda ve kat ofislerinde görev yapar. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak, Sağlık Kulübü vb. bölümlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Zehirlenmeye, elektrik çarpmasına, düşmeye, kaymaya, bel fıtığı, hepatit, varis, cilt vb. hastalıklarına ve görünmeyen kazalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. ye karşı alerjisi olmaması gerekir.

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 araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve/veya KKD 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	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 çalışmalarına katılmak	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 atıkların işletme standartlarına göre ayrıştırılmasını ve astlarının da bu kurallara uygun 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 hizmet standartları ile ilgili 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 işlerle ilgili çalışmaların kalitesini denetler.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				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) sistemini 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, 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 üniformayı giyer.
				D.1.4	İsimliğini üniformasına takar.
		D.2	İşleyle ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	İş programını öğrenir.
				D.2.2	İş programının hazırlanmasında görüş ve önerilerde bulunur.
				D.2.3	Amirinden İşletme Durum Raporunu alır.
				D.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini denetler.
				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	Koridorları, kat merdivenlerini, kat ofislerini vb. 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 ve/veya işletme izleklerine göre belirlenmiş diğer ilgili bölümlere rapor verir ve işin takibini yapar.
		D.4	Eksik malzemeleri dağıtmak	D.4.1	Personelin ihtiyaç duyduğu malzemeler için hazırladığı listeyi alır.
				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, genel görünümelerini, işyeri kurallarına uyup uymadıklarını denetler.
				D.5.2	Tutum ve davranışlarını izler.
				D.5.3	Astları ve üstleri arasında iletişim sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.6	Sabah Oda Durum Raporlarını toplamak	D.6.1	Astlarından hazırladıkları oda durum raporlarını alır.
				D.6.2	Topladığı oda durum raporlarını üstünden aldığı İşletme Durum Raporu ile karşılaştırır ve özel durumları (gün içi kullanım, oda değişikliği, konunun otel dışında geceleme vb.) belirterek amirine 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 çamaşırlarının cinslerine göre ayırarak imza karşılığında teslim alır ve personele talep edilen sayıya göre teslim eder.
				D.8.6	İşlem gören konuk çamaşırlarının işletme standartlarına göre temizlenip temizlenmediğini ve odalarına bırakılıp bırakılmadığını denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Kat denetimi yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan denetimi yapmak) (Devamı var)	E.1	Oda denetimi yapmak	E.1.1	Kapıyı 3x3 metoduna göre çalıp konuğun odada olup olmadığını denetler. Konuk odada değil ise pas anahtarını kullanarak içeri girer.
				E.1.2	Oda durumuna göre Oda Denetim Listesini kullanarak odayı denetler.
				E.1.3	VIP odaların işletmenin standartlarına göre hazırlanmasını sağlar.
				E.1.4	Emanet kasasını denetler, 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.1.7	Temizlenmiş dolu odayı denetler.
				E.1.8	Okeylenmiş odayı amirine ve ön büroya bildirir.
		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, dolum tarihlerini gözlemler, ilgili birime ve amirine bildirir.
				E.2.4	Uyarı ve bilgi ikaz levhalarının personeli tarafından kullanıldığını denetler.
				E.2.5	Dekoratif eşyaları denetler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Kat denetimi yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan denetimi yapmak)	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 alır.
				E.3.3	Arıza konusu da ilgilendiren bir yerdeyse konuyla ilgili konuya ve ön büroya bilgi verir. Gerekirse oda değişikliğini yaptırır.
				E.3.4	Arızanın takibini yapar ve bittikten sonra gerekiyorsa temizlik işlemlerini yaptırır.
				E.3.5	Arızası giderilen alanı kullanıma açar.
		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	Yapılan işlemler sonucunda 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, olağanüstü durumları (yaralanma, ölüm, yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgili birime ve/veya amirine bildirir.
				E.5.2	Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
				E.5.5	Rahatsız etmeyiniz kartına ve işletme izleklerine göre kartın bulunduğu odalara güvenlik ya da amiri eşliğinde girer.

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	Rahatsız etmeyiniz kartı bulunan odalarda kart kaldırılmış ise temizliğinin yapılmasını sağlar ve odayı denetler.
				F.1.2	Yatak açma 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	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 izleklerini uygulamak	F.3.1	Konuğa ait astlarının teslim ettiği ve kendi bulduğu kayıp ve unutulan (bulunmuş) eşyalar için Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu düzenler.
				F.3.2	Kayıp ve unutulan (bulunmuş) eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarih ve yerlerini de belirterek kayıt altına alır ve depolar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (Vardiya sonu) işlemlerini yapmak	F.4	Kayıp ve hasar görmüş demirbaş malzeme ile ilgili izlekleri uygulamak	F.4.1	Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği kayıp ve hasar görmüş demirbaşlarla ilgili amiriyle ve ilgili birimle iletişime geçer.
				F.4.2	İlgili birimlerle tutanak tutar.
		F.5	Akşam Oda Durum Raporlarını toplamak	F.5.1	Astlarından, hazırladıkları oda durum raporlarını alır.
				F.5.2	Aldığı oda durum raporlarını özel durumları belirterek üstlerine verir.
		F.6	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	F.6.1	Astlarından aldığı Akşam Oda Durum Raporlarındaki özel oda durumlarını iletişim defterine yazar.
				F.6.2	Konukla ilgili özel istekleri ve verilen servis bilgilerini (konuğun temizletmek üzere verdiği çamaşırlar, konuk odasına verilmiş olan ekstra malzemeler vb.) astlarının iletişim defterine yazıp yazmadığını denetler ve gerekiyorsa kendi notlarını da ekler.
		F.7	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.7.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri Eşya Çıkış Formu düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				F.7.2	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	Periyodik temizlik programlarını hazırlar 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 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 hazırlayarak 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	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 konuklara ve diğer birimlere bilgi verilmesini sağlar.
				G.5.2	Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların (odalar, depolar, koridorlar vb.) İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar.
				G.5.3	İlaçlanan alanların temizlenmesini ve havalandırılmasını sağlar ve denetler.
				G.5.4	İlaçlama tarihlerini ve ilaçlanan yerleri kayıt altına alarak ilaçlamanın etkili olup olmadığını gözlemler ve üstlerine rapor eder.

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 (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) 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 ve Ekipman

1. Ambar talep fişi
2. Ajanda
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Bölüm pas anahtarı
6. Emanet eşya formu
7. Eşya çıkış formu
8. Hasar tespit formu
9. Hesap makinesi
10. Kayıp ve bulunan eşya formu
11. Konuk anket formu
12. Ofis malzemeleri
13. Pas anahtarı imza defteri
14. Performans değerlendirme formu
15. Telefon
16. Telsiz veya çağrı cihazı
17. Vardiya arası iletişim defteri

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Doküman bilgisi
6. El becerisi
7. Görsel beceri
8. Hijyen bilgisi
9. İletişim becerisi
10. İnsan psikolojisi bilgisi
11. İSG bilgisi
12. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
13. Kayıt tutma bilgisi

14. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
15. Mesleki terim bilgisi
16. Öğretme becerisi
17. Problem çözme becerisi
18. Raporlama bilgisi
19. Yabancı dil bilgisi (Orta düzeyde)
20. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
21. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Araştırmacı olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Detaycı olmak
4. Dikkatli olmak
5. Dürüst ve güvenilir olmak
6. Eğitimci ve eğitime açık olmak
7. Ekip ruhuyla çalışmak
8. Enerjik olmak
9. Güler yüzlü olmak
10. İnisiyatif almak
11. Kararlı olmak
12. Kişisel hijyenine dikkat etmek
13. Öngörülü olmak
14. Personeline örnek olmak
15. Sabırlı olmak
16. Soğukkanlı olmak
17. Sorumluluk sahibi olmak
18. Yaratıcı olmak
19. Yeniliklere açık olmak

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- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yaygın Eğitim Daire Başkanı
Figen KUNT- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Öğretici
Özgül DEMİR- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Dönüş KOÇAK- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Özlem ÖĞER- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Selcan ÖZDEMİR - Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Pınar TOKGÖZ- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Abdullah DURMUŞ- Akdeniz Otelciler ve İşletmeciler Birliği, Eğitim Koordinatörü
İsmail TAŞDEMİR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Ofis Müdürü
Aydın ULUÇAM- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitimci
Ali İmdat UÇAR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitim Komitesi Üyesi
Alişan KULOĞLU- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Danışman

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/Alınan Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

KURUM/KURULUŞLAR

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
2. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi 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. Yükseköğretim Kurulu
7. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
8. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri 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 Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
14. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
15. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
16. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)

Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)

1. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
2. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)
3. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği (TYD)
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. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
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. ıraęan Palace Kempinski
50. ınar Hotel
51. Eser Premium Hotel & Spa Bykekmece
52. Dedeman Hotel İstanbul
53. Divan Hotel
54. Four Seasons At The Bosphorus
55. Grand Cevahir Hotel
56. Grand Ykseliř Hotel
57. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
58. Holiday Inn İstanbul City
59. Hyatt Regency
60. İstanbul Marriott Asia Hotel
61. İstanbul Srmeli 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. Mvenpick Hotel İstanbul
69. Ortaky 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

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Şahap YILMAZ, Milli Eğitim Bakanlığı	Başkan
Agâh TURAL, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu	Başkan Vekili
Dr. Bülent ŞİMŞEK, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Üye
Ferda ÇAKMAKLIOĞLU, Kültür ve Turizm Bakanlığı	Üye
Prof. Dr. Doğan TUNCER, Yükseköğretim Kurulu	Üye
Seçim AYDIN, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	Üye
Murat ÇAKIR, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu	Üye
Ali RENDAN, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği	Üye
Tevfik GÜNEŞ, Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu	Üye
Mustafa PAÇAL, Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu	Üye
Firuzan SİLAHŞÖR, Mesleki Yeterlilik Kurumu	Üye

H.Merve İLKUTLU AYHAN, Mesleki Yeterlilik Kurumu	Sektör Sorumlusu
Sinan GERGİN, Özürlüler İdaresi Başkanlığı	Sektör Komitesi Temsilcisi

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi	Başkan
Prof.Dr. Oğuz BORAT, Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi	Başkan Vekili
Yrd. Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi	Üye
Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK, Meslek Kuruluşları Temsilcisi	Üye
Dr. Osman YILDIZ, İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi	Üye
Celal KOLOĞLU, İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi	Üye