



ULUSAL MESLEK STANDARDI

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU

SEVİYE 4

REFERANS KODU/ 09UMS0022-4

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

Meslek	:	KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (ASSISTANT HOUSEKEEPER)
Seviye	:	4^I
Referans Kodu	:	09UMS0022-4
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 Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı	:	03.11.2009Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı	:	26/11/2009 - 27418
Revizyon No	:	00

^I 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,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren listeyi,

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

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

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

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

HOUSEKEEPING(H/K): Kat Hizmetleri bölümünü,

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,

İZLEK: Prosedürü,

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (HOUSEKEEPER) ODA DURUM RAPORU: Odaların durumlarını gösteren Kat Hizmetleri Sorumlusu raporunu,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

LINEN: Tekstil malzemelerini,

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

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

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 İlgili 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	19
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	21

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

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) konaklama işletmelerinde amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda astlarını denetleyip yönlendirerek kat hizmetleri bölümünde verilen hizmetlerin işletme standartlarına uygun sunulmasına yardımcı olma, konuk memnuniyetini en yüksek seviyede tutma, 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 Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin temizlik, düzen ve bakım işlemlerinin sağlanmasından ikinci dereceden sorumlu olan kişidir. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe (peyzaj), Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Yiyecek-İçecek servisi, Mutfak, Satın Alma vb. bölümlerinin yöneticileriyle 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	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 ve KKD'yi giyip giymediklerini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	Personelin portör ve diğer sağlık denetimlerinin ilgili mevzuata göre yapılmasına yardımcı olur.
				A.2.5	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemelerin güvenli bir şekilde muhafaza edilmesini denetler.
				A.2.6	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 çalışmalarını yürütmek	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 ayrıştırılmalarını 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, kullanımlarını öğrenir ve öğretir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygulatır ve denetler.
				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.2.5	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 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.

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 (Devamı var)	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 işletme standardına göre ilgili birimden imza karşılığında alır.
				D.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini denetleyerek 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.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.2	İşiyle ilgili hazırlık yapmak	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 birimlere bildirir.
		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 temizlik, düzen ve bakımını denetleyerek görüşlerini amirine bildirir.
				E.1.3	Konuk ihtiyaç ve şikâyetleriyle 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 eksikleriyle 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	Astlarıyla işbirliği yapar ve amirini bilgilendirir.
				E.2.6	Amirine personelin performans ve disiplin durumu hakkında bilgi verir.
		E.3	Kat Hizmetleri Sorumlusu raporu hazırlamak * (Kat Hizmetleri Sorumlusunun (Seviye 5) olmadığı durumlarda)	E.3.1	“İşletme Durum Raporu”ndaki oda durumlarıyla astlarından aldığı “Oda Durum Raporları”nı karşılaştırarak “Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum Raporu”nu hazırlar.
				E.3.2	İşletme Oda Durum Raporlarıyla Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum Raporunu karşılaştırır, (var ise) Ön büro bölümüyle çözümlenemeyen uyuşmazlık durumları muhasebeye bildirilir.
				E.3.3	Astlarından aldığı “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	Yönetsel 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 bulunarak yardımcı olur.
				E.4.4	Aylık devam çizelgesini düzenleyip amirinin denetiminde ilgili birime gönderir.
				E.4.5	Raporlama ve dosyalama yapar.
				E.4.6	Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarının oluşturulması veya gerektiğinde mevcutlarının revize edilmesinde amirine yardımcı olur.
				E.4.7	Personelin izinleri konusunda amirini yönlendirir.
				E.4.8	Astlarının mazeretlerini (doğum, hastalık, ölüm vb.) dinler, amirini bilgilendirir.
				E.4.9	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 kat hizmetleri bölümü linen malzemelerinin toplanma ve yıkanma usullerini belirten izleklerin uygulanıp uygulanmadığını denetler.
				E.5.2	İşletmeye ait kirli çamaşırları astlarının otel dışından anlaşmalı çamaşırhaneye 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, astlarına imza karşılığında teslim edilip edilmediğini denetler.
				E.5.4	Çamaşırhane hizmeti dışarıdan sağlanıyorsa konuk çamaşırlarıyla ilgilenir.
				E.5.5	Dışarıdan alınan çamaşırhane hizmeti ile ilgili çıkan problemleri ve aksaklıkları amirine bildirir.
		E.6	İş akışında rastlanılan aksaklıkları gidermek	E.6.1	Şüpheli paket, eşya, kişilerle ve olağanüstü durumlarla (yaralanma, ölüm, yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü vb.) ilgili önlemleri alır. İlgili kişileri ve amirini bilgilendirir.
				E.6.2	Konuk istek ve şikâyetleri 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 ve kendi tespit ettiği eksiklikleri (araç-gereç ve malzeme, personel sayısı vb.) bir araya getirerek envanterini oluşturur.
				F.1.2	Oluşturduğu envanteri 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	İşlem sonrası 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	Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların 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 tadilat, bakım ve onarım gereksinimlerini amirine bildirir. Ön büro ve teknik servisle irtibata geçerek alanları kullanım dışına alır veya alınmasında amirine yardımcı olur.
				F.3.2	İşlemler bittikten sonra astları tarafından gerekli temizlik işlemlerinin yapıp 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 (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) 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 personeline uyum eğitimi verir veya verilmesinde 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 ve Ekipman

1. Ajanda
2. Anket formu
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Emanet eşya formu
6. Eşya çıkış formu
7. Hasar tespit formu
8. Hesap makinesi
9. Kat Hizmetleri Sorumlusu Oda Durum Raporu
10. Vardiya arası iletişim defteri
11. Kayıp ve bulunan eşya formu
12. Ofis malzemeleri
13. Performans değerlendirme formu
14. Telefon
15. Telsiz veya çağrı cihazı

3.3. Bilgi ve Beceriler

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

15. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
16. Mesleki terim bilgisi
17. Organizasyon bilgisi
18. Problem çözme becerisi
19. Protokol bilgisi
20. Raporlama bilgisi
21. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
22. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
23. Zaman yönetimi bilgisi

3.4 Tutum ve Davranışlar

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

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- 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 (YÖK)
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