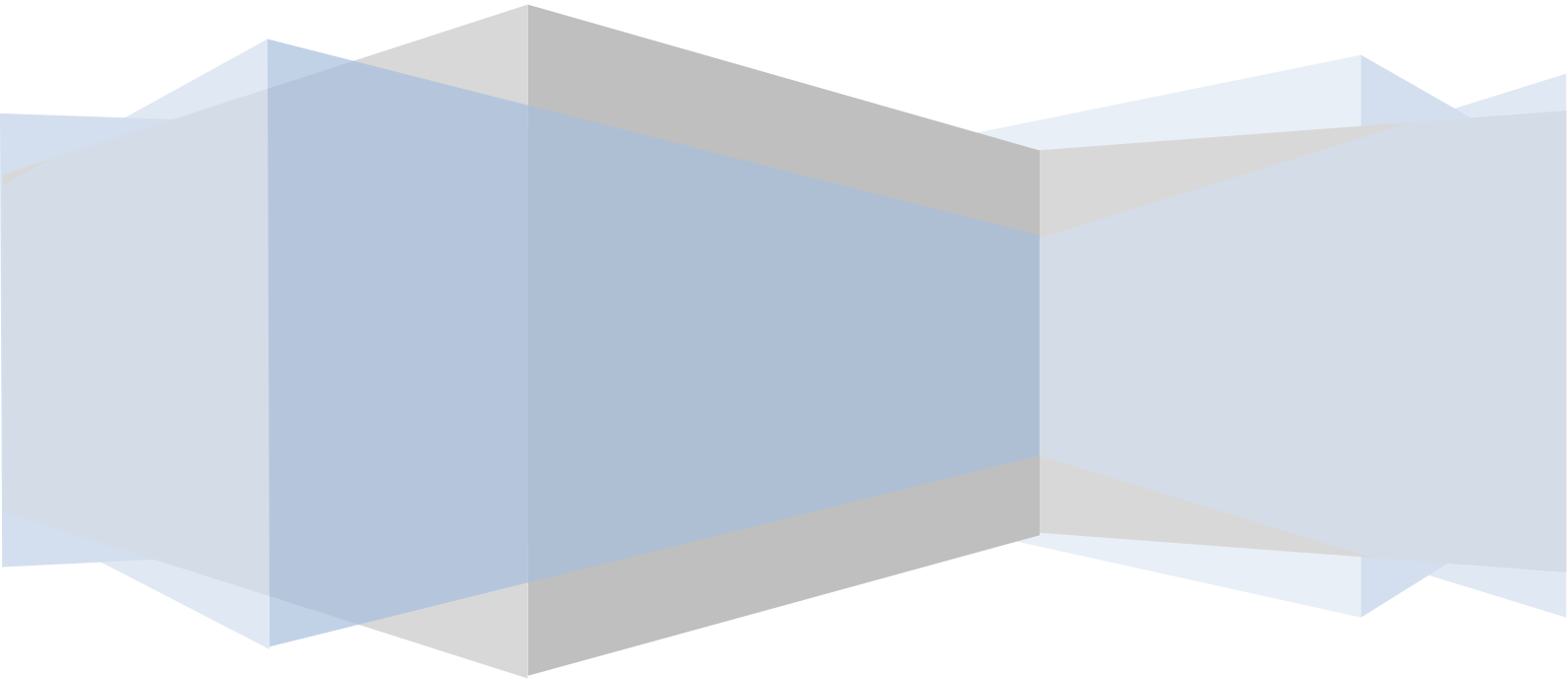


Ulusal Meslek Standartları

Kat Hizmetleri Sorumlusu

Seviye 4



İçindekiler

1. TEKNİK BİLGİLER	2
2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ.....	3
2.1 Mesleğin Tanımı	3
2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması (ISCO).....	3
2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler.....	3
2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	3
2.5 Mesleğin Diğer Gereklere.....	3
3. MESLEK PROFİLİ.....	4
3.1 Görev Alanları ve Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	4
Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür	4
Görev Alanı B: Kalite Yönetim Prensiplerini Uygular	6
Görev Alanı C: İş organizasyonu yapar	8
Görev Alanı D: Yönetimsel sorumluluklarını yerine getirir	10
Görev Alanı E: İş akışını denetler	12
3.2 Tutum ve Davranışlar	14
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME.....	15
5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER VE ÖNERİLER.....	15
6. EKLER	16
EK A: TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR	16
EK B: KATKI KOYANLAR.....	17

1. TEKNİK BİLGİLER

Meslek	<i>Kat Hizmetleri Sorumlusu</i>
Seviye	4 ¹
Standardın Durumu	<i>Bu Meslek Standardı uyarlanmıştır</i>
Standardın alındığı kurum ve referans numarası	<i>Türkiye Cumhuriyeti, MYK kurumu Referans Kodu: 09UMS0022-4</i>
Standardın revizyonu	<i>Mart 2018</i>
Standardı doğrulayan	<i>Doğrulama bekliyor</i>
Standardı onaylayan kurum	<i>Onay bekliyor</i>
Onay tarihi	<i>Onay bekliyor</i>
Versiyon numarası	1
İlgili yasalar	<ul style="list-style-type: none">• <i>Mesleki-Teknik Öğretim Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i>• <i>Talim ve Terbiye Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i>• <i>Çıraklık ve Meslek Eğitimi Yasası</i>
Bir sonraki revizyon tarihi	<i>Mart 2023</i>

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

2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ

2.1 Mesleğin Tanımı

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4); İş Sağlığı ve Güvenliği ve çevreye ilişkin önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde, mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, yönetsel sorumluluklarını yerine getiren ve iş akışını denetleyen nitelikli kişidir.

2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması (ISCO)

ISCO 08: 5151 (Büro, otel ve diğer işyerlerindeki temizlik ve bina bakımı sorumluları)

2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler

Çalışma hayatını düzenleyen yürürlükteki mevzuat

İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası

Çevre Yasası

Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları

Kat Hizmetleri Sorumlusu (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, insan kaynakları, güvenlik, yiyecek-içecek servisi, mutfak, satın alma vb. bölümlerinin yöneticileriyle işbirliği içinde çalışır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir. Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır. Tehlikelerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

2.5 Mesleğin Diğer Gerekleri

Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. maddelere karşı alerjisi olmaması gerekmektedir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1 Görev Alanları ve Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür

Görevler

Performans Standartları

A.1
Eğitilere ve
tatbikatlara katılır

A.1.1 İşyeri içinde ve dışında verilen İSG ve Çevre Koruma yöntemleri ile ilgili eğitimlere katılır.
A.1.2 İşyerinde üstleneceği acil durum görevi konusunda izlekleri öğrenir ve uygulamasını yapar. Astlarını da bilgilendirir/egitir.
A.1.3 İlk yardım eğitimi alır ve bilgi ve becerilerini periyodik olarak günceller.

A.2
Yasal ve işyerine
ait İş Sağlığı ve
Güvenliği (İSG)
kurallarını ve
prosedürlerini
uygular

A.2.1 Sorumluluk alanlarında bulunan İSG koruma ve müdahale araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını sağlar.
A.2.2 Yapılan çalışmaya uygun olarak iş elbisesini ve Kişisel Koruyucu Donanımı (KKD) giyer ve astlarının da giymesini sağlar.
A.2.3 İş alanında ve çalışma alanında ilgili uyarı işaret ve levhalarına uygun davranır ve astlarının da uymalarını sağlar.
A.2.4 Araç, gereç ve ekipmanı güvenli kullanır ve astlarının da güvenli kullandıklarını denetler.
A.2.5 Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır.
A.2.6 İşletmenin acil durum (yangın, doğal afet, vs.) prosedürlerini uygular.
A.2.7 İşyeri kuralları ve ilgili mevzuat çerçevesinde periyodik **portör** muayenelerini yaptırır ve astlarının portör muayenelerinin takibini yapar.
A.2.8 İşyerindeki atıkların İSG mevzuatında yer alandüzenlemelere, işyerinin atık yönetimi prensiplerine ve çevre sağlığı kurallarına göre depolanmasını sağlar.

A.3
İSG risk ve
tehlikelerine karşı
önlem alır

A.3.1 Çalışma alanlarında İSG risk faktörlerinin belirlenmesi için çalışma yapar veya yapılan çalışmalara katılır.
A.3.2 Tespit ettiği riskleri ve tehlikeleri sorumlu kişiye bildirir/raporlar.
A.3.3 Kendini, diğer çalışanları ve misafirleri risk ve tehlikelerden korumak için gerekli tedbirleri alır. Kendi yetkisi dışında olan tedbirlerin alınması için ilgili kişi ile irtibata geçer.

A.4
Çevre koruma
yöntemlerini
uygular

A.4.1 Çevreye verilebilecek zararlarla ilgili risk azaltma çalışmalarına katılır.
A.4.2 Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır ve astlarının da aynı şekilde kullanmasını sağlar.
A.4.3 Çalışma alanından çıkan atıkların güvenli kaldırılmasını/tahliye edilmesini sağlar.
A.4.4 Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin ayrıştırılmasını ve doğru yere iletilmesini sağlar/koordine eder.

A.5
Çevre için risk ve
tehlikelere karşı
önlem alır

A.5.1 Çalışılan alanda yapılan uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve sorumlu kişiye bildirir/raporlar.
A.5.2 Yapılan çalışmaların çevreye verebileceği zararı önlemek/azaltmak için tedbir alır. Kendi yetki alanı dışında olan tedbirlerin alınmasını sağlar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Doküman bilgisi
6. El becerisi
7. Hijyen bilgisi
8. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
9. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
10. Mesleki mevzuat bilgisi
11. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Organizasyon bilgi ve becerisi
14. Problem çözme becerisi
15. Raporlama bilgi ve becerisi
16. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
17. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
18. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
19. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Ajanda
2. Arıza formu
3. Bilgisayar
4. Eczacı dolabı ve ilkyardımcı malzemeleri
5. İletişim araçları
6. İSG ile ilgili donanımlar
7. Kişisel koruyucu donanımlar (KKD)
8. Manuel yangın alarm tertibatı
9. Ofis malzemeleri
10. Uyarı ve yön levhaları
11. Vardiye arası iletişim defteri
12. Yangın söndürme ekipmanı
13. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
14. Kat Hizmetleri Sorumlusu Oda Durum Raporu
15. Kayıp ve bulunan eşya formu
16. Ofis malzemeleri

Görev Alanı B: Kalite Yönetim Prensiplerini Uygular

Görevler

B.1
İşyerinde kalite yönetim sisteminin geliştirilmesine katkı koyar

B.2
İşe özel kalite standartlarını uygular

B.3
Yapılan çalışmaların ve süreçlerin kalitesini denetler

B.4
Misafir memnuniyetini takip eder

B.5
Ekip çalışması sağlar

B.6
Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur

Performans Standartları

B.1.1 İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde talimatların oluşturulmasına katkı koyar.

B.1.2 İşletmenin kalite yönetim ve hizmet gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine ve iletişim toplantılarına katkı koyar; bilgilerini güncel tutar.

B.1.3 Astlarını hizmet kalite gerekleri konusunda bilgilendirir, eğitir.

B.2.1 Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu kontrol eder, kullanımlarını öğrenir.

B.2.2 İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve/veya uygulatır.

B.3.1 Astlarının çalışmalarını belirlenen standartlara göre denetleyip geribildirimde bulunur.

B.3.2 Yapılan işlerin kalite standartlarına uygunluğunu takip edip ilgili kalite raporlarını doldurur.

B.3.3 Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde sorunların giderilmesini sağlar.

B.4.1 VIP konuklarla işletmenin yönergeleri doğrultusunda ilgilenir.

B.4.2 Vip ve diğer misafirlerin istekleri doğrultusunda istek ve şikayetleri ile ilgilenir.

B.5.1 İşyeri ve iş alanı çalışma sistemi, prosedürleri ve kuralları ile ilgili bilgileri astlarına aktarır.

B.5.2 İletişim toplantıları yapar, yapılan toplantılara katılır ve astlarının da katılmasını sağlar.

B.5.3 Astlarının motivasyonunu artırmak için onlara etkili liderlik yapar ve aynı hedefler doğrultusunda karşılıklı saygı çerçevesinde ekip olarak çalışılmasını sağlar.

B.5.4 Astları ve üstleri arasında iletişimi koordine eder.

B.5.5 Astlarından gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler. Kendi yetkisi dışında olan konuları yetkili kişilere iletir.

B.6.1 Kişisel ve kurumsal hedefler doğrultusunda kendi kişisel ve mesleki gelişimi için araştırma yapar; mesleği ile ilgili yayınları, yenilikleri ve teknolojik gelişmeleri takip eder; hizmet içi eğitimlere, kurslara, seminerlere ve demolara katılır.

B.6.2 Yeni bilgi ve becerilerini işinde uygulayarak işyerinde ürün ve hizmetin geliştirilmesine katkı koyar.

B.6.3 Astlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirmeye katkı koyar.

B.6.4 Personelin eğitim gereksinimlerinin saptanması, işbaşı eğitimlerinin hazırlanması ve verilmesine katkı koyar.

B.6.5 İşe yeni başlayan personele oryantasyon yapar (uyum eğitimi verir) veya verilmesine katkı koyar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Dekorasyon bilgisi
6. Doküman bilgisi
7. El becerisi
8. Hijyen bilgisi
9. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
10. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
11. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
12. Mesleki mevzuat bilgisi
13. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Organizasyon bilgi ve becerisi
16. Problem çözme bilgi ve becerisi
17. Protokol bilgisi
18. Raporlama bilgi ve becerisi
19. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
20. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
21. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
22. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Ajanda
2. Anket formu
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Emanet eşya formu
6. Eşya çıkış formu
7. Hasar tespit formu
8. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
9. Kat Hizmetleri Sorumlusu Oda Durum Raporu
10. Kayıp ve bulunan eşya formu
11. Ofis malzemeleri
12. Performans değerlendirme formu
13. Vardiyalar arası iletişim defteri

Görev Alanı C: İş organizasyonu yapar

Görevler

Performans Standartları

C.1

Kişisel hazırlık yapar

C.1.1 Kişisel bakım, temizlik ve hijyen kurallarını uygular.

C.1.2 Kılık kıyafetine astlarına örnek olacak şekilde özen gösterir.

C.1.3 İsimliğini düzgün şekilde takar.

C.2

Çalışma

planı/programı yapar

C.2.1 İşletme durum raporunu (oda durumları, servis alanlarının durumları, toplantı salonlarının durumları, VIP durumları vb.) ilgili birimlerden alır.

C.2.2 İşletme yoğunluğuna paralel olarak amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda astlarının günlük çalışma programlarını düzenler.

C.2.3 Genel pas anahtarını işletme standardına göre ilgili birimden imza karşılığında alır.

C.3

Vardiya

koordinasyonu yapar

C.3.1 Vardiya arası iletişim defterini denetleyerek bölüm içi ve bölümler arası iletişimin aksamadan yürümesini sağlar.

C.3.2 Bölümde gerçekleştirilecek iletişim ve motivasyon toplantılarını organize eder.

C.3.3 Astlarıyla amiri arasında iletişim sağlar.

C.4

Astlarını denetler

C.4.1 Personelin işe geliş-gidiş saatlerini ve genel görünümünü denetler, işbaşında tutum ve davranışını izler ve geribildirimde bulunur.

C.4.2 İşyeri kurallarına, yönetmeliklerine ve disiplin kurallarına uyar ve personelinin de uymasını sağlar.

C.4.3 Astlarıyla işbirliği yapar ve amirini bilgilendirir.

C.4.4 Amirine personelin performans ve disiplin durumu hakkında bilgi verir.

C.4.5 Astlarının VIP konuklarla talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.

C.4.6 Personeli tarafından yapılan ekstra işlerin raporlarını tutar.

C.5

Transfer tutanağı

düzenler

C.5.1 Diğer işletmelerden aldığı ya da diğer işletmelere verdiği demirbaşların cinslerine, adetlerine göre kayıtlarını tutar ve bu konuda astlarını bilgilendirerek, onların da aynı işlemi yapmasını sağlar.

C.5.2 Teslim alırken ödünç verdiği demirbaşın eksiksiz ve sağlam olup olmadığını denetler.

C.6

Kayıp/unutulan eşya

eşya defteri kayıtlarını

tutar.

C.6.1 Kayıp olan veya unutulmuş eşyaları kayıp eşya formuna kaydeder.

C.6.2. Kayıp olan veya unutulmuş eşyaları aylarına göre ayırır ve depoda muhafaza eder.

C.6.3 Maddi değeri (altın, kamera, telefon vs) olan kayıp veya unutulmuş eşyaları işletme yönergelerinde belirtilen süreyle (genellikle 1 yıl) saklar ve muhafaza eder.

C.6.4 Diğer kayıp veya unutulmuş eşyaları (kıyafet, oyuncak vs) işletme yönergelerinde belirtilen süreyle (genellikle 6 ay) saklar ve muhafaza eder.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Doküman bilgisi
6. El becerisi
7. Hijyen bilgisi
8. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
9. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
10. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
11. Mesleki mevzuat bilgisi
12. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
13. Mesleki terim bilgisi
14. Organizasyon bilgi ve becerisi
15. Problem çözme bilgi ve becerisi
16. Protokol bilgisi
17. Raporlama bilgi ve becerisi
18. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
19. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
20. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
21. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

1. Ajanda
2. Anket formu
3. Arıza formu
4. Bilgisayar
5. Emanet eşya formu
6. Eşya çıkış formu
7. Hasar tespit formu
8. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
9. Kat Hizmetleri Sorumlusu Oda Durum Raporu
10. Kayıp ve bulunan eşya formu
11. Ofis malzemeleri
12. Performans değerlendirme formu
13. Vardiyalar arası iletişim defteri

Görev Alanı D: Yönetmelik sorumluluklarını yerine getirir

Görevler

Performans Standartları

D.1

Operasyonun denetimini yapar

D.1.1 VIP gelen misafir odalarını iç ve dış alanların denetler.

D.1.2 Kat Hizmetleri bölümünün sorumluluğu altında olan alanların temizlik, düzen ve bakımını denetleyerek görüşlerini amirine bildirir.

D.1.3 Konuk ihtiyaç ve şikâyetleriyle anında ilgilenir, çözümü için harekete geçer çözemediği durumlarda amirini bilgilendirir.

D.1.4 Kendisinin ve astlarının tespit ettiği arızaları kendi inisiyatifinde dahilinde çözümler; inisiyatifi dışında kalan sorunları amirine bildirir.

D.1.5 Özel günlerde (yılbaşı, balo, düğün vb.) işletme standartlarına göre süsleme ve düzenlemeler yapılmasına refakat eder.

D.1.6 Astlarının ve kendisinin tespit ettiği demirbaş hasar ve eksikleriyle ilgili amirine bilgi verir.

D.1.7 Konuk tarafından astlarına verilen hediyeler için eşya çıkış formu düzenler.

D.2

Kat Hizmetleri raporlarını hazırlar

D.2.1 “İşletme Durum Raporu”ndaki oda durumlarıyla astlarından veya bilgisayar sisteminden aldığı “Oda Durum Raporları”nı karşılaştırarak “Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum Raporu”nu hazırlar.

D.2.2 “İşletme Kat Hizmetleri (çarşaf) Durum Raporları” ve “Kat Hizmetleri Sorumlusu Sabah Oda Durum Raporu”nu işletmenin istediği sayıda hazırlar ve gerekli bölümlere 1'er nüshasını sunup, 1 nüshayı da kendisi muhafaza eder.

D.2.3 Muhasebeden gelen uyumsuzluk raporu doğrultusunda kat hizmetleri ve önbüro uyumsuzluğa açıklama yaparak muhasebeye geri bildirim yapar.

D.2.4 Astlarından aldığı “Akşam Oda Durum Raporu” doğrultusunda “Kat Şefi Akşam Oda Durum Raporu”nu odaların son durumlarını yazarak hazırlanan raporu kontrol eder.

D.3

İnsan Kaynakları sorumluluklarını yerine getirir

D.3.1 Yönetmelik konularla ilgili toplantılar düzenler.

D.3.2 Takımının moral ve motivasyonunu sağlar.

D.3.3 Personelin performans değerlendirmesi ve kariyer planlamasının yapılmasında üstlerine önerilerde bulunarak yardımcı olur.

D.3.4 Aylık devam çizelgesini düzenleyip üstlerinin denetiminde ilgili birime (İnsan Kaynakları'na) gönderir.

D.3.5 Raporlama ve dosyalama yapar.

D.3.6 Bölümündeki her pozisyon için görev tanımlarının oluşturulması veya gerektiğinde mevcutlarının revize edilmesinde üstlerine yardımcı olur.

D.3.7 Personelin izinleri konusunda düzenlemeler yapar.

D.3.8 Astlarının mazeretlerini (doğum, hastalık, ölüm vb.) dinler, üstlerini bilgilendirir.

D.3.9 Astlarının araç, gereç ve sistemle (temizlik malzemeleri, üniforma vb.) ilgili önerilerini alır, üstlerine iletir.

D.4

İhtiyaç listesi ve bütçe hazırlamaya katkıda bulunur

D.4.1 Kullanım dışı bırakılacak yıpranmış linen malzemeleri belirler.

D.4.2 Astlarının ve kendinin tespit ettiği eksiklikleri (araç-gereç ve malzeme, personel sayısı, vb.) bir araya getirerek ihtiyaç listesi oluşturur ve amirine görüşlerini bildirir.

D.4.3 Oluşturulan ihtiyaç listesini amirine/ilgili kişiye vererek bütçe hazırlamada yardımcı olur.

Görevler

Performans Standartları

D.5

Haşere denetimi yapar

- D.5.1** Astlarının bildirdiği ve kendi tespit ettiği haşerelerle ilgili kendi inisiyatifinde alabileceği önlemleri alır.
- D.5.2** Haşerelerle ilgili üstlerini bilgilendirir.
- D.5.3** İlaçlama yapılacaksa konuyla ilgili misafirlere bilgi verilmesini sağlar.
- D.5.4** Hizmet alınan firma çalışanına refakat ederek sorumluluğu altındaki alanların İSG kurallarına göre ilaçlanmasını sağlar
- D.5.5.** İşlem sonrası oluşan kötü kokuların ve görüntülerin giderilmesi için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.
- D.5.6** İlaçlama sonrası temizlik ve bakım işlemlerini yaptırır.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Dekorasyon bilgisi
6. Doküman bilgisi
7. El becerisi
8. Hijyen bilgisi
9. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
10. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
11. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
12. Mesleki mevzuat bilgisi
13. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
14. Organizasyon bilgi ve becerisi
15. Problem çözme bilgi ve becerisi
16. Protokol bilgisi
17. Raporlama bilgi ve becerisi
18. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
19. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
20. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
21. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

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. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
10. Kat Hizmetleri Sorumlusu Oda Durum Raporu
11. Kayıp ve bulunan eşya formu
12. Ofis malzemeleri
13. Performans değerlendirme formu
14. Vardiyalar arası iletişim defteri

Görev Alanı E: İş akışını denetler

Görevler

Performans Standartları

E.1

Tekstil temizliğinin takibini yapar

E.1.1 Çevre koruma önlemleri uyarınca, kat hizmetleri bölümü linen malzemelerinin toplanma ve yıkanma usullerini belirten prosedürlerin uygulanıp uygulanmadığını denetler.

E.1.2 Astlarının toplamış olduğu işletmeye ait kirli çamaşırları otel çamaşırhanesine gönderir.

E.1.3 Otel dışında bir çamaşırhaneden hizmet alınıyorsa, astlarının işletmeye ait kirli çamaşırları cinsine göre ayırarak ve sayım yaparak imza karşılığında teslim edip etmediğini denetler, üstlerini bilgilendirir.

E.1.4 Yıkamadan gelen işletme çamaşırlarının cinslerine göre ayrılarak, astlarına imza karşılığında teslim edilip edilmediğini denetler.

E.1.5 Çamaşırhane/Kuru temizleme hizmeti dışarıdan sağlanıyorsa misafir çamaşırlarıyla ilgilenir.

E.1.6 Dışarıdan alınan çamaşırhane hizmeti ile ilgili çıkan problemleri ve aksaklıkları amirine bildirir.

E.2

Temizlik ve düzenin denetimlerini yapar

E.2.1 Astlarının temizlik bilgi panolarını güncelleyip güncellemediğini denetler ve gerekli ilaveleri yapar.

E.2.2 VIP misafirlerin kullanım alanlarının ve odalarının denetimini yapar, aksaklıkları astları ile işbirliği içerisinde giderir.

E.2.3 Alanları dolaşarak eksik kalan noktaların sonlandırılmasını sağlar.

E.2.4 Gün içerisinde gerçekleşecek olan aktivitelerin yapılacağı alanların hazır hale getirilmesini sağlar.

E.2.5 Akşam sorumlusu ile tekrardan bir genel kontrol ve bilgilendirme için alanları turlar.

E.3

Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetler

E.3.1 Kendisi ve astları tarafından belirlenen tadilat, bakım ve onarım gereksinimlerini üstlerine bildirir.

E.3.2 Ön büro ve teknik servisle irtibata geçerek tadilat, bakım ve onarım yapılacak alanları kullanım dışına alır veya alınmasında amirine yardımcı olur.

E.3.3 Tadilat, bakım ve onarım işlemleri bittikten sonra astları tarafından gerekli temizlik işlemlerinin yapılıp yapılmadığını denetler.

E.4

İş akışında rastlanılan sorunlara müdahale eder

E.4.1 Astlarının bildirdiği ve/veya kendisinin belirlediği şüpheli ve olağanüstü durum ve kişileri amirine ve ilgili birimlere bildirir.

E.4.2 Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.

E.4.3 İş akışındaki kaza/aksaklıkları yetkisi dahilinde giderir veya gerekli önlemleri alır; yetkisi dışındaki durumları ilgili kişilere/departmanlara bildirir.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Bilgisayar bilgisi
4. Çevre düzenlemeleri bilgisi
5. Dekorasyon bilgisi
6. Doküman bilgisi

Ulusal Meslek Standardı: Kat Hizmetleri Sorumlusu– Seviye 4

7. El becerisi
8. Hijyen bilgisi
9. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
10. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
11. Kayıt tutma bilgi ve becerisi
12. Mesleki mevzuat bilgisi
13. Mesleki ortam, ekipman ve malzeme bilgisi
14. Mesleki terim bilgisi
15. Organizasyon bilgi ve becerisi
16. Problem çözme bilgi ve becerisi
17. Protokol bilgisi
18. Raporlama bilgi ve becerisi
19. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
20. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
21. Yabancı dil bilgisi (iyi düzeyde)
22. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç ve teçhizat

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. İletişim araçları (telefon, telsiz, çağrı cihazı vb.)
10. Kat Hizmetleri Sorumlusu Oda Durum Raporu
11. Kayıp ve bulunan eşya formu
12. Ofis malzemeleri
13. Performans değerlendirme formu
14. Vardiyalar arası iletişim defteri

3.2 Tutum ve Davranışlar

Mesleği icra eden kişilerde bulunması gereken önemli bazı özellikler:

1. Amirlerine ve çalışma arkadaşlarına doğru ve zamanında bilgi aktarmak
2. Analitik düşünebilmek
3. Astarlarına ve birlikte çalıştığı kişilere örnek olacak şekilde davranmak
4. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
5. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
6. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
7. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
8. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
9. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
10. Ekip ilişkilerinde işbirliği içinde uyumlu çalışmak
11. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
12. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek, uygulamak ve uygulatmak
13. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
14. Hizmetiçi eğitimlere katılma ve mesleki bilgilerini geliştirme konusunda istekli olmak
15. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
16. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
17. İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
18. İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uygun davranmak
19. İşyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
20. Kaliteye önem vermek
21. Karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek
22. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
23. Meslek ahlakına sahip olmak
24. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
25. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
26. Sorumluluğu dâhilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
27. Stresli durumlarla baş edebilmek
28. Verimli ve ekonomik çalışmaya özen göstermek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Assistant Housekeeper) (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir. Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile ilgili belgelendirmeye ait işlemler yasa, tüzük, genelge ve emirnamelerle düzenlenir.

5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER VE ÖNERİLER

Ülkemizde, Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4); eğitilmiş ve kendini sürekli yenileyen ve geliştiren birisi olmalıdır. Ayrıca, sektördeki kalitenin artması ve gelişmesi için denetimlerin de artması ve eksikliklerin giderilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla, kat hizmetleri alanına özel denetim mekanizması geliştirilmeli ve bu denetleme ekibi otelden bağımsız kişilerden oluşup, denetimlerini objektif kriterler doğrultusunda gerçekleştirmelidir. Çok önemli bir diğer konu ise Kat Hizmetleri personelinin yetiştirilmesi ile ilgilidir. Bu doğrultuda mesleki ve genel eğitimlerin sıklıkla gerçekleştirilmesi gereklidir.

6. EKLER

EK A: TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesne

DEMO: Tanıtım amaçlı gösteriler

ENVANTER: Malzeme sayısını gösteren liste

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

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

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

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınacak önlemler

HOUSEKEEPING(H/K): Kat Hizmetleri bölümü

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği

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

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

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazlar

LİNEN: Tekstil malzemeleri

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

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimali

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmalar

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyeli

UYUM EĞİTİMİ (ORIENTATION): İşe ve işyerine alıştırmaya eğitimi

VIP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişi (sanatçılar, politikacılar gibi)

EK B: KATKI KOYANLAR

Aşağıda, meslek standardını revize etme çalışmalarına katılan komite üyelerinin ve görüş bildirenlerin isimleri, görevleri ve işletmelerinin adları verilmiştir.

Meslek standardını revize eden ‘KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU – Seviye 4’ Meslek Komitesi üyeleri

1. **Adnan KOHAN**, Meydan Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
2. **Ahmet PÜSKÜLLÜ**, Exc. H/k Manager, *Salamis Bay Conti Hotel*
3. **Ali İhsan DEMİR**, Meydan Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
4. **Ayşe KARAKUŞ**, Kat Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
5. **Derya BAKIR**, Kat Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
6. **Durmuş BOZOĞLU**, *Salamis Bay Conti Hotel*
7. **Elif SARIGÜL**, Kat Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
8. **Erdal VARDAR**, Asst. Hk. Manager, *Salamis Bay Conti Hotel*
9. **Esmâ KIZIL**, Order Taker, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
10. **Hürü SELÇUK**, Kat Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
11. **İbrahim DOĞAN**, Laundry Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
12. **Marina GAZİ**, Asst. Hk. Manager, *Salamis Bay Conti Hotel*
13. **Müge BEYZİ**, Order Taker, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
14. **Nilüfer Gürel**, H/K Manager, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
15. **Nuh AKINCI**, Meydan Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
16. **Özgür KOZACI**, Supervisor, *Salamis Bay Conti Hotel*
17. **Şengül KAVAK**, Kat Şefi, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*
18. **Yağız AYKAŞ**, *Salamis Bay Conti Hotel*
19. **Yunus ŞEN**, Ast. Housekeeper, *Limak Cyprus Deluxe Hotel*.

Görüş bildirenler

1. **Rüçhan KAYAMAN**, Kat Hizmetleri Öğretim Üyesi, *DAÜ*