



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ**

**SEVİYE 2**

**REFERANS KODU/**

**RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/**

<b>Meslek</b>	:	<b>KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ (BELLBOY)</b>
<b>Seviye</b>	:	<b>2<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu</b>	:	
<b>Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar)</b>	:	<b>T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB)</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi</b>	:	<b>MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı</b>	:	<b>..... Tarih ve ..... Sayılı Karar</b>
<b>Resmi Gazete Tarih/Sayı</b>	:	
<b>Revizyon No</b>	:	

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye iki (2) olarak belirlenmiştir.

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**ARAÇ:** Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

**BAGAJ:** Konuğun yanında getirdiği eşyaların bütünü,

**BAGAJ EMANET KARTI:** Emanete alınacak bagajlar için düzenlenen formu,

**CHECK IN (C/IN):** Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi işlemi,

**CHECK OUT (C/OUT):** Konuğun otelden ayrılışını,

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

**EMANET DEFTERİ:** Emanete alınan eşyaların işlendiği defteri,

**EMANET ODASI:** Emanete alınan eşyaların konulduğu odayı/depoyu,

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

**FORECAST:** Tahmini doluluk oranını,

**GEREÇ:** Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,

**GRUP:** Aynı programa uyarak birlikte seyahat eden yolcuları,

**HOUSEKEEPING:** Kat hizmetleri bölümünü,

**ISCO:** Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

**İSG:** İş sağlığı ve güvenliğini,

**İZLEK:** Prosedürü,

**KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ**  
(Seviye2):Bellboyu,

**KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ**  
(Seviye3):Doormani,

**KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ**  
(Seviye4):Bellcaptaini,

**KKD:** Kişisel koruyucu donanımı,

**KAYIP VE BULULUNMUŞ EŞYA FORMU (LOST AND FOUND) :** Otelde unutulmuş veya kaybolmuş, konuğun otelden ayrılmasından sonra bulunan eşyaların kaydedildiği formu,

**KONUK AVANS FORMU:(PAID OUT FORMU)** Konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı için düzenlenen formu,

**MEMORANDUM:** Otel yönetimi tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirimini/konuk veya otel adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamayı,

**R/C(ROOM CHANGE):** Konuk oda değişimini,

**STICKER:(BAGAJ ETİKETİ)** Konukların bavullarına yapıştırılan otelin amblemi, adresi, vb. bilgilerle birlikte konuğa ait bilgilerin kayıt edildiği etiketleri,

**TEFRİŞAT:** Döşemenin gerektirdiği bütün parçaları veya eşyanın tümünü,

**WAKE-UP CALL (UYANDIRMA):** Konuğu telefonla arayarak uyandırma işlemini,

**3x3 METODU:** Bagaj hizmetleri görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “bellboy” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

**VIP (VERY IMPORTANT PERSON):** Çok önemli kişiyi,

**VARDİYA (SHIFT):** Çalışma zaman aralığını,

**VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ (LOOG BOOK) :** Resepsiyonda vardiyalar arasında mesaj, bilgi aktarımı sağlayan defteri

ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ</b> .....	6
<b>2. MESLEK TANITIMI</b> .....	7
2.1. Meslek Tanımı .....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yer .....	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler.....	7
2.4. Meslek ile ilgili Diğer Mevzuat.....	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları .....	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler .....	8
<b>3. MESLEK PROFİLİ</b> .....	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri.....	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman .....	21
3.3. Bilgi ve Beceriler .....	22
3.4. Tutum ve Davranışlar .....	23
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME</b> .....	24

## 1. GİRİŞ

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Bellboy) (Seviye 2) 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.

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Bellboy) (Seviye 2) 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

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Bellboy) (Seviye 2), konukların karşılanması ve uğurlanması, bagajların taşınması, konukların odalara çıkarılıp yerleştirilmesi, lobi düzeninin sağlanması, postaların iletilmesi, danışma işlemlerinin yerine getirilmesi, konuk araçları ile ilgilenilmesi gibi hizmetleri belirli bir süre içerisinde yapma bilgi ve becerisine sahip kişidir.

### 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yer

**ISCO 08:** 9621 (Kuryeler, paket dağıtıcıları ve bagaj taşıyıcıları)

### 2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili 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

27417 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Tehlike Sınıfları Listesi Tebliği

Gürültü Yönetmeliği

Sendikalar Kanunu

KKD Yönetmeliği

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

### 2.4. Meslek ile ilgili 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 kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

## 2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Bellboy) (Seviye 2) özel ya da kamuya ait turizm konaklama işletmelerinin konuk karşılama, bagaj taşıma hizmetlerinin verildiği lobi, otel ve oda katları gibi yerlerde görev yapar. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak, Sağlık Kulübü gibi bölümlerle işbirliği içinde çalışır. Düşme, kayma, bel fitiği, varis gibi hastalıklara ve görünmeyen kazalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

## 2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışan kişilerin kapalı alan korkusunun olmaması 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	Eğitilmelere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				A.1.5	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır.
		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 KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Tehlikeli durumları saptayıp giderilmesi için önlemler alır ve amirine 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 astlarına öğreterek işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		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.
				B.2.3	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.4	Çalıştığı alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemeleri doğru yere iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.1	İş öncesi kişisel temizlik ve bakım yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	Alyans ve saat hariç tüm mücevherat ve takılarını çıkarır.
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini ve varsa işletme logosunu üniformasına takar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	İş programını öğrenir.
				C.2.2	Otele giriş yapacak ve ayrılacak konukların listesini alır.
				C.2.3	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir.
				C.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				C.2.5	Bilgi edindiğine dair parafını atar.
				C.2.6	Çok önemli konuklarla amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereç vb. malzemelerini denetler, eksiklerini tamamlar.
				C.3.2	Araç ve gerecin kullanıma uygunluğunu inceler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konukların oda giriş işlemlerini yapmak (Devamı var)	D.1	Konuğu karşılamak	D.1.1	İşletme izlekleri doğrultusunda konuğu selamlayarak karşılar.
				D.1.2	Konuğun bagajı varsa bagajını taşımasına yardım eder.
				D.1.3	Alınan bagajlara bagaj etiketi yapıştırır.
				D.1.4	Konuğun odasının verilmesinden sonra bagaj etiketine konuğun oda numarasını yazar.
		D.2	Konuğa odasına kadar eşlik etmek	D.2.1	Ön bürodan oda anahtarını/kartını alır.
				D.2.2	Konuğa ismi ile hitap eder ve asansöre kendisi önde yol göstererek ilerler.
				D.2.3	Asansöre önce misafir sonra kendisi biner.
				D.2.4	Konuğa otel hakkında kısa bilgiler verir.
				D.2.5	Asansörden önce kendisi sonra konuk iner.
				D.2.6	Konuk odasına doğru yol göstererek ilerler.
		D.3	Konuğu odasına yerleştirmek	D.3.1	3x3 metoduna göre odanın uygunluğunu denetler
				D.3.2	Oda anahtarı/kartı ile kapıyı açarak odayı denetler ve önce konuk sonra da kendisi odaya girer.
				D.3.3	Bagajı/bagajları konuk odasına yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konukların oda giriş işlemlerini yapmak (Devamı var)	D.4	Konuğa oda hakkında bilgi vermek	D.4.1	Oda içerisindeki tefrişatın ve elektronik cihazların işletme standartlarına uygunluğunu denetleyerek kullanımı hakkında bilgi verir.
				D.4.2	Oda ile ilgili eksiklikler varsa tespit edip not alır.
				D.4.3	Konuğa iyi istirahatlar/ iyi tatiller dileyerek odadan çıkar.
				D.4.4	Eksikliklerle ilgili ön büroya bilgi verir.
		D.5	Grup giriş öncesi hazırlıkları yapmak	D.5.1	Giriş yapacak grup hakkında grubun giriş saati, kişi sayısı ve oda sayısı hakkında ön bürodan bilgileri alır.
				D.5.2	Grup girmeden önce bagajların hangi noktada toplanacağını belirler.
				D.5.3	Bagajlara yapıştırılacak bagaj etiketlerini hazırlar.
				D.5.4	Bagaj arabalarını hazır bulundurur.
		D.6	Grup giriş işlemlerini yapmak	D.6.1	Grup geldiğinde bagajları eksiksiz bir şekilde indirir.
				D.6.2	Grup bagajlarını önceden belirlenen noktada toplar.
				D.6.3	Grup bagajlarını adet olarak sayıp notlar alır.
				D.6.4	Toplam bagaj sayısını grup lideri/rehberinden öğrenerek teyit eder.
				D.6.5	Grup bagajlarına belirlenen bagaj etiketlerini yapıştırır.
				D.6.6	Grup üyelerinin odaları belirlendikten sonra bagajlarının üzerine oda numaralarını yazar veya yazılmasını sağlar.
D.6.7	Grup bagajları içerisinde hasarlı olanları bir tutanak ile belirleyerek amirine bildirir.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konukların oda giriş işlemlerini yapmak	D.7	Grup bagajlarını odaya çıkartmak	D.7.1	Bagajları üzerinde belirtilen oda numaralarına göre ayırır.
				D.7.2	Bagajların üzerinde belirtilen oda numaralarına göre odalara dağılımını yapar.
				D.7.3	Bagaj dağılımında hata varsa tespit ederek sorunu çözer.
		D.8	Konuk girişinde kapı operasyonunu yürütmek *Konuk karşılama ve bagaj hizmetleri görevlisi (Seviye 3) olmadığı durumlarda	D.8.1	Otel girişinin ve otoparkın düzenini sağlar.
				D.8.2	Otel kapı önü araç trafiğini yönetir.
				D.8.3	Aracı ile veya taksi ile gelen konuyu karşılar.
				D.8.4	Konuk araçlarını işletme izlekleri doğrultusunda park eder.
				D.8.5	Konuk araç anahtarını ön büroda ya da ofisinde bulunan listeye kaydederek araç anahtar dolabında kilitli muhafaza eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konuk Hizmetlerini Yürütmek (Devamı var)	E.1	Otele gelen evrak ve posta dağıtımını yapmak	E.1.1	Konuğa ve işletme birimlerine dağıtımı yapılacak evrakları, postaları belirleyip gelen "Posta Defterine" kayıt eder.
				E.1.2	Konaklamaya devam eden konukların oda numaralarını belirler.
				E.1.3	Gelmesi beklenen ve ayrılan konukların postalarını ayırır.
				E.1.4	Evrakları ve postanın dağıtımını yaparak kayıt eder.
		E.2	Otel içinde konuğa ulaşılmasına yardımcı olmak	E.2.1	Ön bürodan aranılan konuğun ismini öğrenir.
				E.2.2	Konuğu bulmak için hazırlanan yazı panosunu alır.
				E.2.3	Konuğun adını soyadını panoya yazar.
				E.2.4	Konuğun bulunabileceği mekânlarda panoyu gezdirir.
		E.3	Konuk mesajlarını iletmek	E.3.1	Ön bürodan mesaj iletilecek konukların isimlerini ve oda numaralarını öğrenir.
				E.3.2	Konuğun odada/otelde olup olmadığını öğrenir.
				E.3.3	Mesajı konuğa ya da odaya iletir.
				E.3.4	İletilen mesajı işletme izleklerine göre kayıt altına alır.
		E.4	Uyandırmaya cevap vermeyen konukları uyandırmak	E.4.1	Uyandırmaya cevap vermeyen konuğun oda numarasını ön bürodan not ederek alır.
				E.4.2	Konuğun odasına çıkar ve diğer odaları rahatsız etmeden kapısına vurarak uyandırmaya çalışır.
				E.4.3	Konuk hala uyanmıyorsa ön büroya bilgi verir ve işletme izleklerine ve amirinin talimatlarına göre hareket eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konuk Hizmetlerini Yürütmek	E.5	Şüpheli kişileri ön büroya bildirmek	E.5.1	Otele giriş çıkış yapanların, lobide oturanların hal ve hareketlerini gözlemler.
				E.5.2	Durumu şüpheli olanları tespit eder.
				E.5.3	Aciliyetine göre amirine ve ilgili bölümlere durumla ilgili bilgi verir.
		E.6	Konuğun otel dışından isteklerini yerine getirmek	E.6.1	Konuğun isteklerini konuktan/ön bürodan öğrenir.
				E.6.2	Konuğun isteğini dışarıdan makbuz, fiş ve fatura karşılığı temin eder.
				E.6.3	Aldığı fiş, fatura vb. belgeyi "Konuk Avans Formu"na ekler.
				E.6.4	Otel dışından temin edilen istekleri konuğa ulaştırır.
				E.6.5	Konuk ödemeyi yapmamışsa "Konuk Avans Formu" düzenleyerek konuğa imzalatır.
				E.6.6	İmzalattığı "Konuk Avans Formunu" ön büroya verip harcadığı bedeli geri alır.
		E.7	Konuk şikâyetleri ile ilgilenmek	E.7.1	Konuklardan kendisine gelen şikâyetleri dinler. Konuğa şikâyeti kendilerine ilettiği için teşekkür eder, anında giderebileceği şikâyetleri giderir ve gideremeyecekleri ile ilgili not alır.
				E.7.2	Şikâyetlerle ilgili kendi amirine ve ilgili birime bilgi verir.
		E.8	Oda değişim işlemini yapmak	E.8.1	Oda değişim formu aracılığı ile değişim işlemi gerçekleştirilecek konuk oda bilgilerini amirinden alır.
				E.8.2	İşletme izlekleri doğrultusunda oda değişim işlemini gerçekleştirerek amirini bilgilendirir.
		E.9	Lobi düzenini sağlamak	E.9.1	Koltuk, oturma grubu, sehpa tertip ve düzenini takip ederek ihtiyaç halinde düzenler.
				E.9.2	Arıza, kir, leke gibi durumlarda amirine veya ilgili bölüme bilgi verir.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Konukların oda çıkış işlemlerini yapmak (Devamı var)	F.1	Otelden ayrılacak konuğun bagajlarını odadan almak	F.1.1	Bagajı alınması istenen konuğun oda numarasını ön bürodan öğrenir.
				F.1.2	3x3 metoduna göre konuğun odada olup olmadığını denetler.
				F.1.3	Odadan konuğa ait eşyaları alır ve ön büroya getirir.
				F.1.4	Konuk odada değil ise odayı son bir kez denetleyip konuk eşyalarını çıkış noktasına götürür. Kayıt defterine kaydeder.
		F.2	Konuğu uğurlamak	F.2.1	Çıkış işlemlerinin yapılmasını bekler.
				F.2.2	Konuğu, işletme izlekleri doğrultusunda günün saatine göre uğurlar.
		F.3	Emanete alınacak eşyalar için bagaj kartı düzenlemek	F.3.1	Eşyaların niteliğini, kime ve hangi odaya ait olduğunu, hangi tarih ve saatte hangi otel personeli tarafından teslim alındığını, ne zaman ve kim tarafından alınacağını bagaj kartına yazar.
				F.3.2	Bagaj kartının bir nüshasını konuğa teslim eder.
		F.4	Emanete alınan eşyaları bagaj odasına almak	F.4.1	Emanete alınacak eşyayı özelliklerine göre bagaj odasına yerleştirir.
				F.4.2	Emanete alınan eşyaların bagaj kart numarasını emanet defterine yazar.
		F.5	Emanete alınan eşyaları teslim etmek	F.5.1	Konuktan bagaj kartını ister.
				F.5.2	Bagaj kartının üstündeki bilgileri denetler.
				F.5.3	Bagaj kartında belirtilen eşyayı emanet odasından getirerek konuğa teslim eder.
				F.5.4	Emanet defterine teslim edildiği tarihi, saati ve teslim alan kişinin adı ve soyadını not alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Konukların oda çıkış işlemlerini yapmak	F.6	Grup çıkışı öncesi hazırlıkları yapmak	F.6.1	Ayrılacak gruplara ait bilgileri ön bürodan takip eder.
				F.6.2	Çıkış yapacak grup/gruplar hakkında bagaj alınış saati, çıkış saati gibi bilgileri alır.
				F.6.3	Ayrılacak grubun bagajlarının toplanacağı yeri belirler.
		F.7	Grup çıkışını yapmak	F.7.1	Çıkış yapacak grup odalarını not alır.
				F.7.2	Bagaj alınış saatine göre katları gezerek gruba ait bagajları lobiye önceden belirlenen yere indirir.
				F.7.3	Bütün bagajlar indikten sonra bagajları sayarak kayıt altına alır.
				F.7.4	Eksik ya da fazla çıkması durumunda grup lideri ile iletişime geçer.
				F.7.5	Bagajları otobüse yerleştirir.
				F.7.6	Grup ayrılmadan önce ön bürodan grup çıkış işlemlerinin tamamlandığına dair onay alır.
				F.7.7	Grup çıkış yaptıktan sonra son denetimleri yapar veya yapılmasını sağlar.
		F.8	Konukların aracının hazırlanmasıyla ilgilenmek *Konuk karşılama ve bagaj hizmetleri görevlisi (Seviye 3) olmadığı durumlarda	F.8.1	Ön bürodan aracı hazırlanmasını istenen oda numaralarını alır, araç plakalarını teyit eder ve konuk aracını otoparktan getirir.
				F.8.2	Konuk talep ettiği takdirde yer-yön bilgilendirmesi yapar.
				F.8.3	Aracı olmayan konukların taksi ihtiyacını karşılar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Vardiya sonu işlemlerini yapmak	G.1	Bölümüne ait ofis, arşiv ve depoları temizlemek	G.1.1	Düzenlenecek ve temizlenecek bölümü tespit eder.
				G.1.2	Temizlik için gerekli malzemeyi temin eder.
				G.1.3	Düzenleme ve temizliği yapar.
		G.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak	G.2.1	Bulunan eşyaların cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder.
				G.2.2	İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar.
		G.3	Vardiyalar Arası İletişim Defterine not yazmak	G.3.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				G.3.2	Bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				G.3.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyasını devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		G.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	G.4.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri üstlerine imzalattığı “Eşya Çıkış Formu” ile kabul eder.
				G.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere “Eşya Çıkış Formunu” gösterir.
		G.5	Şüpheli bagajları ön büroya bildirmek	G.5.1	Lobideki bagaj hareketlerine dikkat eder.
				G.5.2	Otel içerisinde ilgilendiği, takip ettiği bagajlarda dikkat çekici ağırlık, ses, sahihsizlik vb. durumları tespit ettiğinde ön büroya bilgi verir.
		G.6	Kullandığı araç ve gereç teslimatını yapmak	G.6.1	Vardiyası boyunca kullandığı ekipmanları çalışır durumda devir alan personele teslim eder.
				G.6.2	Bozulan donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurarak amirine bilgi verir.
				G.6.3	Kullandığı üniformayı gerekli ise çamaşırhaneye temizlenmesi için bırakır.

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	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmaları takip eder.
				H.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				H.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		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.
				H.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar) katılır.
				H.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		H.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	H.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				H.3.2	Yardım isteyen personele işi ile ilgili yardımda bulunur.

### 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ambar talep fişi
2. Ajanda
3. Arıza formu
4. Bagaj Arabaları
5. Bagaj Etiketi
6. Bagaj Kartı
7. Bilgisayar
8. Depo malzeme çekme formu
9. Emanet bagaj giriş ve çıkış kayıt formu
10. Emanet eşya formu
11. Eşya çıkış formu
12. Gelen giden posta kayıt defteri
13. Grup oda ve isim listesi formu
14. Konuk avans formu (paid out formu)
15. Mesleki yayınlar
16. Ofis malzemeleri
17. Otel rehberi
18. Performans değerlendirme formu
19. Sürücü belgesi
20. Şehir rehberi
21. Takvim
22. Telefon
23. Telsiz veya çağrı cihazı
24. Vardiyalar arası iletişim defteri

### 3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Araç, gereç ve donanım bilgisi
3. Çevre düzenlemeleri bilgisi
4. El becerisi
5. Görsel beceri
6. Hijyen bilgisi
7. İletişim becerisi
8. İSG bilgisi
9. Kalite kontrol prensipleri bilgisi
10. Kayıt tutma bilgisi
11. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Öğretme becerisi
14. Problem çözme becerisi
15. Raporlama bilgisi
16. Sorumluluğundaki personeli yönetebilme becerisi
17. Yabancı dil bilgisi (Temel düzeyde)
18. 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. Sır saklamak
17. Soğukkanlı olmak
18. Sorumluluk sahibi olmak
19. Yaratıcı olmak
20. Yeniliklere açık olmak

#### 4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Seviye 2) 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 belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

TASLAK



**Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar**

**1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi**

Nursin **NAMLI**, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Yaygın Eğitim Dairesi Şube Müdürü

Figen **KUNT**, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Öğretici

İsa **YAYLA**, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Uzman Yardımcısı

Cezdim **ÖZDEMİR**, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Eğitici

Yüksel **BAŞARAN**, Kültür ve Turizm Bakanlığı-Eğitici

Abdullah **DURMUŞ**, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği-Eğitim Koordinatörü

İsmail **TAŞDEMİR**, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği-Ofis Müdürü

**2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

Cemal **HOŞGÜL** Hilton Hotel-İSTANBUL

K. Ogün **TURANLI** Dedeman Hotel-İSTANBUL

Volkan **LİMONCULAR** Conrad Hotel-İSTANBUL

Mustafa **AĞGÜL** Kaya Belek Hotel-ANTALYA

Burak **DURMUŞ** Vikingen Quality Resort-ANTALYA

Ceren **DALDAL** Vikingen Quality Resort-ANTALYA

A. Özgür **ZÜLFİKAR** ACCOR Mercur Grand Hotel BAHREYN

## **Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar**

### **KURUM/KURULUŞLAR**

1. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
2. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
3. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
4. T.C.Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
5. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
6. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
7. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
8. T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
9. T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
10. Türk Standartları Enstitüsü
11. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
12. Türkiye İş Kurumu
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
14. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
15. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
16. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

### **Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)**

1. Ege Bölgesi Sanayi Odası
2. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası
3. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği
4. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
5. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası
6. Türkiye Otelciler Federasyonu
7. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği

### **ÜNİVERSİTE VE OKULLAR:**

1. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcililik Yüksek Okulu
4. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
5. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
6. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
7. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
8. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
9. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
10. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
11. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
12. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
13. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
14. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
15. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
16. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi 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 Hotel 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 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. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy 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

TASLAK