



ULUSAL MESLEK STANDARDI

KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ

SEVİYE 3

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ (DOORMAN)
Seviye:	3¹
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB), Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı: Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	...
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye üç (3) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BAGAJ: Konuğun yanında getirdiği eşyaların bütünü,

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

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

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

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 unutilan veya kaybolup, konuğun otelden ayrılmasından sonra bulunan eşyaların kaydedildiği formu,

MEMORANDUM: Otel yönetimi tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirim/ Konuk veya otel adına ön kasanadan onay şartı ile yapılan harcamayı,

R/C(ROOM CHANGE): Oda değişimini,

TEFRİŞAT: Döşemenin gerektirdiği bütün parçaları veya eşyanın tümünü,

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.

TASLAK

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.....	17
3.3. Bilgi ve Beceriler.....	17
3.4. Tutum ve Davranışlar	18
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME.....	19

1. GİRİŞ

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Doorman) (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.

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Doorman) (Seviye 3) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Doorman) (Seviye 3) konaklama işletmelerine konaklama ya da diğer nedenlerle gelen konukları işletme izlekleri doğrultusunda karşılamadan ve yol göstermeden, konukların taksi ihtiyaçlarını karşılamadan, araçlarıyla gelen konukların araç kapısını açmadan, araba anahtarlarını muhafaza etmeden, otel önündeki araç trafiğini denetlemeden ve yönetmeden sorumlu kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

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

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

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 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 kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Doorman) (Seviye 3) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin giriş kapısında ve çevresinde görev yapar. Teknik servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik gibi bölümlerle işbirliği içinde çalışır. Düşme, kayma, bel fıtığı, 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

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

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.
				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 alarak amirine rapor eder.

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.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	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, rapor eder ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır..
				B.2.4	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilen malzemelerin ayrıştırılıp doğru yere iletilmesini sağlar.

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	Mücevherat ve takılarını, alyans ve saat hariç çıkarır.
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini ve varsa işletmenin logosunu takar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	İş programını öğrenir.
				C.2.3	Otele giriş ve çıkış yapacak konukların listesini alır.
				C.2.4	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir.
				C.2.5	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				C.2.6	İşletme izleklerine göre bilgi edindiğine dair parafını atar.
		C.2.7	Çok önemli konuklarla amirinden aldığı talimatlar ve işletme izlekleri doğrultusunda ilgilenir.		
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Vardiyasında kullanacağı araç-gereçleri denetleyerek eksiklerini tamamlar.
C.3.2	Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk giriş işlemlerinde kapı operasyonunu yürütmek (Devamı var)	D.1	Otel girişinin ve otoparkın düzenini sağlamak	D.1.1	Görev alanın ve çevresinin temiz ve düzenli olmasına dikkat eder.
				D.1.2	Temizlenmesi gereken yerler ile ilgili gerek duyarsa Kat Hizmetleri bölümü ile irtibata geçer.
		D.2	Otel kapı önü araç trafiğini yönetmek	D.2.1	Otel kapı önünde araç yığılmasını engellemek için işletme izlekleri doğrultusunda araçları otoparka çeker veya çekilmesini sağlar.
				D.2.2	Gelmesi beklenen grup otobüsleri için otel girişinde/otoparkında uygun yer ayarlar.
		D.3	Aracı ile veya taksi ile gelen konuğu karşılamak	D.3.1	İşletme izlekleri doğrultusunda konuğu selamlar.
				D.3.2	Konuk araç kapısını açar, konuğun araçtan inmesine yardım eder.
				D.3.3	Konuğu geliş amacına göre gideceği yere yönlendirir.
		D.4	Bagaj hizmeti vermek	D.4.1	Konuğun bagajı varsa bagajını taşımasına yardım eder.
				D.4.2	Konuğun bagajını bagaj hizmetleri görevlisine teslim eder.
				D.4.3	Grup giriş ve çıkış işlemleri esnasında lobi ve otel önündeki valiz trafiğinin kontrolünü sağlar, gerekirse bagaj hizmetleri görevlisine destek verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konuk giriş işlemlerinde kapı operasyonunu yürütmek	D.5	Konuk araçlarını park etmek *Park görevlisinin olmadığı durumlarda	D.5.1	Konuğa isterse aracını park edebileceğini söyler.
				D.5.2	Konuğa araçta kıymetli eşyalarını bırakmaması gerektiğini hatırlatır.
				D.5.3	Park işlemi sonrasında aracın anahtarını isteyip istemediğini sorar.
				D.5.4	Araçta herhangi bir hasar olup olmadığını denetler.
				D.5.5	Araçta hasar varsa amirini, konuğu ve güvenliği bilgilendirir.
				D.5.6	Konuk araç anahtarını istemediği takdirde konuk aracının plakasını ve park ettiği yerin numarasını araç kartına yazar.
				D.5.7	Kartın bir parçasını konuğa verir, diğer parçasını araç anahtarına takar.
				D.5.8	Konuk araç anahtarını araç anahtar dolabında kilitli tutarak ön büroda ya da bagaj hizmetleri görevlisi ofisinde bulunan listeye kayıt eder.
		D.6	Şüpheli kişileri ilgili birimlere bildirmek	D.6.1	Otele giriş-çıkış yapan konukları gözlemler.
				D.6.2	Durumu şüpheli olanları tespit eder.
				D.6.3	İlgili birimlere (ön büro-güvenlik) ve amirine durumla ilgili bilgi verir.
		D.7	Otel çevresi ve bölge hakkında güncel bilgi vermek	D.7.1	Şehirde olan ya da yakın zamanda olacak özel aksiyonlar (konser, fuar gibi) hakkında gazete, internet aracılığıyla bilgi edinir.
				D.7.2	Konuktan gelecek ulaşım/yer/yön sorularını cevaplandırır.
				D.7.3	Konuk arzu ettiği takdirde işletme izlekleri doğrultusunda tavsiyelerde bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konuk çıkış işlemlerinde kapı operasyonunu yürütmek (Devamı var)	E.1	Konuk araç anahtarını denetlemek	E.1.1	Çıkış listesinde aracı olan odaları tespit eder.
				E.1.2	Araç anahtar kontrolünü gerçekleştirir.
		E.2	Konuk aracını getirmek *Park görevlisinin olmadığı durumlarda	E.2.1	Aracını isteyen konuktan araç anahtar fişini/anahtarını talep eder.
				E.2.2	Alınan fişi, anahtara takılan fişteki nüsha ile karşılaştırır.
				E.2.3	Konuğun araç fişini kaybetmesi durumunda işletme izlekleri doğrultusunda gerekli denetimleri ve işlemleri yapar.
				E.2.4	Kontrolleri tamamlanan konuk aracını otel ana giriş kapısına getirir ve konuğa teslim eder.
		E.3	Bagaj hizmeti vermek	E.3.1	Konuğun bagajını konuktan teslim alır.
				E.3.2	Bagaj/bagajların araca yerleştirilmesine yardımcı olur.
				E.3.3	Grup çıkış işlemleri esnasında otel önündeki valiz trafiğinin denetimini sağlar. Gerekirse bagaj hizmetleri görevlisine destek verir.
		E.4	Aracı ile gelen konuğu uğurlamak	E.4.1	Konuk aracının kapısını konuk için açar.
				E.4.2	Konuk rahat bir şekilde oturana kadar kapıyı tutmaya devam eder ve işletme izlekleri doğrultusunda selamlayarak uğurlar.
				E.4.3	Konuk talepleri doğrultusunda konuğu gideceği yer/yön hakkında bilgilendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konuk çıkış işlemlerinde kapı operasyonunu yürütmek	E.5	Konuk taksi ihtiyacını karşılamak	E.5.1	Anlaşmalı taksi duraklarından taksi çağırır.
				E.5.2	Taksi bekleme süresi uzayacak olursa konuğu otel içersinde beklemeye davet eder.
				E.5.3	Taksi otel girişine geldiğinde konuk için kapıyı açar; özellikle yabancı uyruklu konuklar için taksi şoförüne varış yeri hakkında bilgi verir.
				E.5.4	Konuğun bagajı var ise araca yerleştirilmesine yardımcı olur.
				E.5.5	Konuğun takside herhangi bir eşyasını unutma riskine karşılık taksi kartına taksinin plakasını yazarak konuğa verir.
				E.5.6	Taksi kapısını kapatarak konuğu uğurlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Vardiya sonu işlemlerini yapmak	F.1	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	F.1.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları ve bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				F.1.2	Not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyasını devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		F.2	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.2.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri üstlerine imzalattığı “Eşya Çıkış Formu” ile kabul eder.
				F.2.2	İşyerinden ayrılmadan önce kapı çıkışı veya güvenlik görevlilerine “Eşya Çıkış Formu”nu gösterir.
		F.3	Şüpheli bagajları ön büroya bildirmek	F.3.1	Otel girişindeki bagaj hareketlerini takip eder.
				F.3.2	Otel girişinde ilgilendiği, takip ettiği bagajlarda dikkat çekici ağırlık, ses, sahipsizlik vb. durumları tespit ettiğinde ön büroya bilgi verir.
		F.4	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili işletme izleklerini uygulamak	F.4.1	Bulunan eşyaların cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder.
				E.4.2	İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar.
		F.5	Kullandığı araç ve gereç teslimatını yapmak	F.5.1	Vardiyası boyunca kullandığı ekipmanları çalışır durumda devir alan personele teslim eder.
				F.5.2	Bozulan donanımları tespit ederek “Teknik Servis Arıza Formu “ doldurarak amirine bilgi verir.
				F.5.3	Kullandığı üniformayı gerekli ise çamaşırhaneye temizlenmesi için bırakır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	G.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	G.1.1	Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik çalışmaları takip eder.
				G.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				G.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		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.
				G.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar) katılır.
				G.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	G.3.1	İşletme prensiplerini öğretir.
				G.3.2	Yardım isteyen personele işi ile ilgili yardımda bulunur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Arıza Formu
2. Grup oda ve isim listesi formu
3. Malzeme talep formu
4. Mesleki yayınlar
5. Ofis malzemeleri
6. Performans değerlendirme formu
7. Telefon
8. Telsiz veya Çağrı Cihazı
9. Vardiya 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 (Orta düzeyde)
18. Zamanı iyi kullanma becerisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
2. Detaycı olmak
3. Dikkatli olmak
4. Dürüst ve güvenilir olmak
5. Eğitime açık olmak
6. Ekip ruhuyla çalışmak
7. Enerjik olmak
8. Güler yüzlü olmak
9. İnisiyatif almak
10. Kararlı olmak
11. Kişisel hijyenine dikkat etmek
12. Öngörülü olmak
13. Sabırlı olmak
14. Sır saklamak
15. Soğukkanlı olmak
16. Sorumluluk sahibi olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Doorman) (Seviye 3) 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.

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

Cezzim **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

3. 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