



ULUSAL MESLEK STANDARDI

KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ

SEVİYE 4

REFERANS KODU/

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/

Meslek	:	KAPI KONUK KARŞILAMA VE BAGAJ HİZMETLERİ GÖREVLİSİ (BELLCAPTAIN)
Seviye	:	4¹
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 Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı	: Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı	:	
Revizyon No	:	

¹ 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,

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,

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

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

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 bildirim/ Konuk veya otel adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamayı,

R/C(ROOM CHANGE): Oda değişimini,

STİCKER:(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 işlemi,

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

1. GİRİŞ.....	6
2. MESLEK TANITIMI	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
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri.....	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	25
3.3. Bilgi ve Beceriler.....	26
3.4. Tutum ve Davranışlar	27
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME	28

1. GİRİŞ

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

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Bellcaptain) (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

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Bellcaptain) (Seviye 4) özel veya kamuya ait konaklama işletmelerinde konukları karşılama ve uğurlama, bagajları taşıma, konukları odalara çıkarma, lobi düzenini sağlama, postaları iletme, danışma işlemlerini yerine getirme, konuk araçları ile ilgilenme gibi hizmetleri belirli bir süre içerisinde yapma veya yaptırma, çalışma arkadaşlarını sevk ve idare edebilme 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 (Bellcaptain) (Seviye 4) özel ya da kamuya ait turizm konaklama işletmelerinin konuk karşılama, bagaj taşıma hizmetlerinin verildiği lobi, otel 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 çalışanın 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	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır. İSG hukuku ile ilgili bilgi edinir ve astlarını bilgilendirir.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular ve astlarının da uygulamasını denetler.
				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.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 araçlarının uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler.
				A.2.2	Astlarının yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giymesini denetler.
				A.2.3	Astlarının uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanmalarını denetler.
				A.2.4	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 astlarına öğretmek işinde uygular ve uygulanmasını sağlar.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri güncelleyerek yenilikleri astlarına aktarır.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması için çaba göstermek	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 çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.4	Sorumluluğu altındaki alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	İşletmenin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde kapı konuk karşılama ve bagaj hizmetleri yönetmeliklerini oluşturulmasında amirine yardımcı olur.
				C.1.2	İşletmenin kalite yönetim ve üretim gerekliliklerinin eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri uygular.
				C.1.4	İletişim toplantılarına katılır.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler, kullanımlarını öğrenir.
				C.2.2	İşlem formlarında yer alan talimatlara ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular.
				C.2.3	Yapılan işlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı ile ilgili kalite raporlarını doldurur.
				C.2.4	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme izleklerine uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel-konuktan) sistemini kurmak ve 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	İş öncesi kişisel temizlik ve bakım yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Mücevherat ve takılarını, alyans ve saat hariç çıkarır.
				D.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				D.1.4	İsimliğini ve varsa işletme logosunu üniformasına takar.
		D.2	Çalışma programı hazırlamak	D.2.1	Ön bürodan aldığı haftalık /aylık tahmin raporuna göre astlarının mesai izin ve tatil programını belirler.
				D.2.2	Üstlerinden aldığı talimatları astlarına iletir, önceliklerini belirterek görev dağılımlarını yapar.
				D.2.3	Astlarının uyumlu ve sistemli çalışmasını sağlar
		D.3	İş öncesi görev talimatlarını almak	D.3.1	İş programını öğrenir.
				D.3.2	Otele giriş yapacak ve ayrılacak konukların listesini alır.
				D.3.3	Otelde gerçekleşecek günlük aktiviteleri öğrenir ve astlarını bilgilendirir.
				D.3.4	Vardiyalar arası iletişim defterini okur.
				D.3.5	Bilgi edindiğine dair parafını atar.
				D.3.6	Günlük çok önemli konuk listesini alır. Amirinden aldığı talimatlara göre çok önemli konuklar ile ilgilenir ve astlarına bilgi aktarımını gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	D.4.1	Vardiyasında kullanacağı malzemeleri denetler ve astlarından gelen talepleri değerlendirerek eksiklerini tamamlar.
				D.4.2	Araç ve gereçlerin kullanıma uygunluğunu inceler.
		D.5	Astlarını denetlemek	D.5.1	Astlarının işe geliş-gidiş saatlerini, iş kıyafetlerini ve görünümelerini, işyeri kurallarına uyup uymadıklarını denetler.
				D.5.2	Astlarının görevlerini doğru ve zamanında yapıp yapmadıklarını denetleyerek yol gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konukların oda giriş işlemlerinin yapılmasını sağlamak (Devamı var)	E.1	Konuğu karşılamak	E.1.1	İşletme izlekleri doğrultusunda konuğu selamlar.
				E.1.2	Konuğun bagajlarını tam ve eksiksiz bir şekilde alır veya alınmasını sağlar.
				E.1.3	Alınan bagajlara bagaj etiketi yapıştırır veya yapıştırılmasını sağlar.
				E.1.4	Konuğun odasının verilmesinden sonra bagaj etiketine konuğun oda numarasını yazar veya yazılmasını sağlar.
		E.2	Konuğa odasına kadar eşlik etmek	E.2.1	Ön bürodan oda anahtarını/kartını alır veya alınmasını sağlar.
				E.2.2	Konuğa ismi ile hitap eder ve asansöre kendisi önde yol göstererek ilerler.
				E.2.3	Asansöre önce konuk sonra kendisi biner.
				E.2.4	Konuğa otel hakkında kısa bilgiler verir.
				E.2.5	Asansörden önce kendisi sonra konuk iner.
				E.2.6	Konuk odasına doğru yol göstererek ilerler.
		E.3	Konuğu odasına yerleştirmek	E.3.1	3x3 metoduna göre odanın uygunluğunu denetler
				E.3.2	Oda anahtarı/kartı ile kapıyı açar ve önce konuk sonra da kendisi odaya girer.
				E.3.3	Bagajı, bagajları konuk odasına yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Konukların oda giriş işlemleri yapmak ve yapılmasını sağlamak	E.4	Konuğa oda hakkında bilgi vermek	E.4.1	Odada bulunan elektronik cihazları ve tefrişatı denetleyerek kullanımı hakkında konuğa bilgi verir.
				E.4.2	Oda ile ilgili eksiklikler varsa tespit edip not alır ve resepsiyona bilgi verir.
				E.4.3	Konuğa ismi ile hitap ederek iyi istirahatlar/ iyi tatiller dileyerek odadan çıkar.
		E.5	Grup giriş öncesi hazırlıkları yapmak	E.5.1	Giriş yapacak grup hakkında grubun giriş saati, kişi sayısı ve oda sayısı hakkında ön bürodan bilgileri alır.
				E.5.2	Grup girişinden önce personeline grubun milliyeti, kaç kişi olacağı, kaç gün kalacağı ile ilgili bilgi verir.
				E.5.3	Gruba ait aracın giriş anında park sorunu yaşamaması için önlemler alır veya aldırır.
				E.5.4	Grup girmeden önce valizlerin hangi noktada toplanacağına karar verir.
				E.5.5	Bagajlara yapıştırılacak bagaj etiketlerini hazırlar veya hazırlatır.
		E.6	Grup giriş işlemleri yapmak (Devamı var)	E.5.1	Bagaj arabalarının hazır bulundurulmasını sağlar.
				E.6.1	Grup geldiğinde bagajların eksiksiz bir şekilde indirir veya indirilmesini sağlar.
				E.6.2	Grup bagajlarını önceden belirlenen noktada toplar veya toplanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Konukların oda giriş işlemleri yapmak ve yapılmasını sağlamak	E.6	Grup giriş işlemleri yapmak	E.6.4	Toplam bagaj sayısını grup lideri/rehberi bilgilendirir.
				E.6.5	Grup bagajlarına belirlenen bagaj etiketlerini yapıştırır veya yapıştırılmasını sağlar.
				E.6.5	Grup üyelerine odaları belirlendikten sonra bagajlarının üzerine oda numaralarının yazılmasını sağlar ve bunun için yardımcı olur.
				E.6.7	Grup bagajları içerisinde hasarlı olanları bir tutanak ile belirleyerek, grup sorumlusuna onaylatır ve ön büroyu bilgilendirir.
		E.7	Grup bagajlarının odaya çıkartılması işlemini yapmak	E.7.1	Bagajların üzerinde belirtilen oda numaralarına göre ayırımlarını yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.7.2	Bagajların üzerinde belirtilen oda numaralarına göre odalara dağılımını yapar veya yapılmasını sağlar.
				E.7.3	Bagaj dağılımında hata varsa tespit eder.
				E.7.4	Hatanın çözümünü sağlar.
		E.8	Konuk girişinde kapı operasyonunu yürütmek * Kapı Konuk karşılama ve bagaj hizmetleri görevlisi (Seviye 3) olmadığı durumlarda	E.8.1	Otel girişinin ve otoparkın düzenini sağlar veya sağlar.
				E.8.2	Otel kapı önü araç trafiğini yönetir.
				E.8.3	Aracı ile veya taksi ile gelen konuğu karşılar, karşılanmasını sağlar.
				E.8.4	Konuk araçlarının park edilmesini sağlar.
				E.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
F	Konuk Hizmetlerini Yürütmek (Devamı var)	F.1	Otele gelen evrak ve posta dağıtımını organize etmek	F.1.1	Konuk ve birim yöneticilerine dağıtım yapılacak evrakları, postaları belirleyerek "Gelen Posta Kayıt Defterine" kayıt eder veya edilmesini sağlar.
				F.1.2	Konaklamaya devam eden konukların oda numaralarını belirler
				F.1.3	Gelmesi beklenen ve ayrılan konukların postalarını ayırır.
				F.1.4	Dağıtım ve kayıt işlemlerini yapacak personeli belirler.
		F.2	Ön büro tarafından konuk aranmasını organize etmek	F.2.1	Ön bürodan aranılan konunun ismini öğrenir.
				F.2.2	Konuğu arayacak personeli belirler.
				F.2.3	Konuğu bulmak için hazırlanan yazı panosunu alır veya alınmasını sağlar.
				F.2.4	Konunun adını soyadını panoyu yazar veya yazılmasını sağlar.
				F.2.5	Konunun bulunabileceği mekânlarda panoyu gezdirir veya gezdirilmesini sağlar.
		F.3	Konuk mesajlarını iletmek	F.3.1	Ön bürodan mesaj iletilecek konukların isimlerinin ve oda numarasını öğrenir veya öğrenilmesini sağlar.
				F.3.2	Konunun odada/otelde olup olmadığını öğrenir veya öğrenilmesini sağlar.
				F.3.3	Mesajı konuya iletir veya iletilmesini sağlar.
		F.4	Otel çevresi ve bölge hakkında güncel bilgi vermek	F.4.1	Şehirde olan ya da yakın zamanda olacak özel aksiyonlar, konser, fuar gibi organizasyonlar hakkında gazete, internet, aracılığıyla bilgi edinir ve personelini bilgilendirir.
				F.4.2	Konuktan gelecek ulaşım/yer/yön sorularını cevaplandırır, cevaplandırılmasını sağlar.
				F.4.3	Konuk arzu ettiği takdirde işletme izlekleri doğrultusunda tavsiyelerde bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Konuk Hizmetlerini Yürütmek (Devamı var)	F.5	Uyandırmaya cevap vermeyen konukları uyandırmak	F.5.1	Uyandırmaya cevap vermeyen konunun oda numarasını ön bürodan alarak not eder.
				F.5.2	Diğer odaları rahatsız etmeden kapısına vurarak konuyu uyandırmaya çalışır.
				F.5.3	Konuk hala uyanmıyorsa ön büroya bilgi verir ve işletme izleklerine göre hareket eder.
		F.6	Şüpheli kişileri ön büroya bildirmek	F.6.1	Otele giriş çıkış yapanların, lobide oturanların hal ve hareketlerini gözlemler.
				F.6.2	Durumu şüpheli olanların tespit eder.
				F.6.3	Ön büroya durumla ilgili bilgi verir.
		F.7	Konuğun otel dışından isteklerini yerine getirmek	F.7.1	Konuğun isteklerini konuktan/ön bürodan öğrenir.
				F.7.2	Konuğun isteğini dışarıdan makbuz, fiş ve fatura karşılığı temin eder veya temin edilmesini sağlar.
				F.7.3	Aldığı fiş, fatura vb. belgeyi "Konuk Avans Formu"na ekler.
				F.7.4	Otel dışından temin edilen istekleri konuya ulaştırır veya ulaştırılmasını sağlar.
				F.7.5	Konuk ödemeyi yapmamışsa "Konuk Avans Formu" düzenleyerek konuya imzalatır veya imzalatılmasını sağlar.
F.7.6	İmzalattığı "Konuk Avans Formu"nu ön büroya verip harcadığı bedeli geri alır veya alınmasını sağlar.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Konuk Hizmetlerini Yürütmek (Devamı var)	F.8	Konuk şikâyetleri ile ilgilenmek	F.8.1	Konuklardan ve astlarından kendisine gelen şikâyetleri dinler, anında giderebileceği şikâyetleri giderir ve gideremeyecekleri ile ilgili not alarak amirine bilgi verir.
				F.8.2	Kendi bölümü ile ilgili olan şikâyetler hakkında astlarını ve üstlerini bilgilendirir.
				F.8.3	Şikâyetlerin azaltılmasına yönelik astları ile toplantı, örnek olay gibi çalışmalar yapar.
		F.9	Lobi düzenini sağlamak	F.9.1	Koltuk, oturma grubu, sehpa'nın tertip ve düzenini takip ederek ihtiyaç halinde düzenler.
				F.9.2	Arıza, kir, leke gibi durumlarda amirine veya ilgili bölüme bilgi vererek takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Konukların oda çıkış işlemlerini yapmak (Devamı var)	G.1	Otelden ayrılacak konunun eşyalarını odadan almak	G.1.1	Bagajı alınması istenen konunun oda numarasını ön bürodan not alır veya alınmasını sağlar.
				G.1.2	Odada konunun olup olmadığını öğrenir.
				G.1.3	Odadan konuya ait eşyaları alır veya alınmasını sağlar.
				G.1.4	Konuya ait eşyaları ön büroya getirir veya getirilmesini sağlar.
		G.2	Konuyu uğurlamak	G.2.1	Ön büroda çıkış işlemlerinin yapılmasını bekler.
				G.2.2	Konuyu, işletme izlekleri doğrultusunda günün saatine göre uğurlar.
		G.3	Emanete alınacak eşyalar için bagaj kartı düzenlemek	G.3.1	Eşyaların niteliğini, kime ve hangi odaya ait olduğunu, hangi tarih ve saatte hangi otel personeli tarafından alındığını, konuk tarafından ne zaman alınacağını bagaj kartına yazar.
				G.3.2	Bagaj kartının eksiksiz doldurulup doldurulmadığını denetler.
				G.3.3	Bagaj kartının bir nüshasını konuya teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Konukların oda çıkış işlemlerini yapmak (Devamı var)	G.4	Emanete alınan eşyaları bagaj odasına almak	G.4.1	Emanete alınacak eşyanın özelliklerine göre bagaj odasına yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				G.4.2	Emanete alınan eşyaları emanet defterine bagaj kart numarasını yazar veya yazılmasını sağlar.
		G.5	Emanete alınan eşyaların teslim etmek	G.5.1	Konuktan bagaj kartını ister veya istenmesini sağlar.
				G.5.2	Bagaj kartını denetler veya denetlenmesini sağlar.
				G.5.3	Bagaj kartında belirtilen eşyayı emanet odasından getirir veya getirilmesini sağlar.
				G.5.4	Bagajları konuğa teslim eder veya teslim edilmesini sağlar.
				G.5.5	Emanet defterine teslim edildiği tarihi ve saati not eder veya not ettirir.
		G.6	Grup çıkışı öncesi hazırlıklar yapmak	G.6.1	Ayrılacak gruplara ait bilgileri bir gün öncesinden ön bürodan takip eder veya takip edilmesini sağlar.
				G.6.2	Çıkış yapacak grup/gruplar hakkında ön bürodan bilgileri alır veya alınmasını sağlar.
				G.6.3	Astlarına görev dağılımı yapar.
				G.6.4	Ayrılacak grubun bagajlarının toplanacağı yeri belirler.
		G.7	Grup çıkışını yapmak (Devamı var)	G.7.1	Çıkış yapacak grup odalarını not alır ve not alınmasını sağlar
				G.7.2	Bagaj alınış saatine göre katları gezerek gruba ait bagajları lobiye önceden belirlenen yere indirir ve indirilmesini sağlar

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Konukların oda çıkış işlemlerini yapmak	G.7	Grup çıkışını yapmak	G.7.3	Bütün bagajlar indikten sonra bagajları sayar veya sayılmasını sağlar.
				G.7.4	Eksik ya da fazla çıkması durumunda grup lideri ile iletişime geçer veya iletişime geçilmesini sağlar.
				G.7.5	Bagajları otobüse yerleştirir veya yerleştirilmesini sağlar.
				G.7.6	Grup ayrılmadan önce ön bürodan grup çıkış işlemlerinin tamamlandığına dair onay alır veya onay alınmasını sağlar
				G.7.7	Grup çıkışından sonra son denetimleri yapar.
		G.8	Şüpheli bagajları ön büroya bildirmek	G.8.1	Lobideki bagaj hareketlerine dikkat eder veya dikkat edilmesini sağlar.
				G.8.2	Otel içerisinde ilgilendiği, takip ettiği bagajlarda dikkat çekici ağırlık, ses, sahipsizlik durumlarını tespit ettiğinde ön büroya bilgi verir.
		G.9	Konukların aracının hazırlanmasını sağlar	G.9.1	Ön bürodan aracı hazırlanmasını istenen oda numaralarını alarak araç plakalarını teyit eder veya edilmesini sağlar.
				G.9.2	Konuk aracını otoparktan getirir veya getirilmesini sağlar.
				G.9.3	Aracı olmayan konukların taksi ihtiyacını karşılar.
				G.9.4	Konuk talep ettiği takdirde yer yön bilgilendirmesi yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Vardiya sonu işlemlerini yapmak	H.1	Bölümüne ait oda ofis ve depoları düzenlenmesini ve temizlenmesini sağlamak	H.4.1	Düzenlenecek ve temizlenecek bölümü tespit eder.
				H.4.2	Düzenlenecek ve temizlik için gerekli malzemeyi temin edilmesini sağlar.
				H.4.3	Düzenleme ve temizliğin yapılmasını sağlar.
		H.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili izlekleri uygulamak	H.2.1	Bulunan eşyaların cinsleri, renkleri, bulunduğu tarih, yer ve bulan kişinin adını belirterek işletme izleklerine göre belirlenmiş bölüme teslim eder.
				H.2.2	İlgili bölümün düzenlediği “Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formunu” imzalar.
		H.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	H.3.1	Vardiyası esnasında gerçekleşen önemli olayları not alır.
				H.3.2	Bir sonraki vardiyada yapılması ve takip edilmesi gereken işlemleri not alır.
				H.3.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not aldığı işlemlerin açıklamalarını vardiyasını devrettiği personele sözlü olarak da aktarır.
		H.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	H.4.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri üstlerine imzalattığı “Eşya Çıkış Formu” ile kabul eder.
				H.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere “Eşya Çıkış Formunu” gösterir.
		H.5	Şüpheli bagajları ön büroya bildirmek	H.5.1	Lobideki bagaj hareketlerine dikkat eder veya dikkat edilmesini sağlar.
				H.5.2	Otel içerisinde ilgilendiği, takip ettiği bagajlarda dikkat çekici ağırlık, ses, sahihsizlik durumlarını tespit ettiğinde ön büroya bilgi verir veya bilgi verilmesini sağlar.
		H.6	Kullanılan araç ve gereç teslimatını ve kontrolünü yapmak	H.6.1	Astlarından gelen, bozulmuş donanımları denetler, doldurulan“Teknik Servis Arıza Formu “ imzalayarak amirine ve teknik servise bilgi verir.
				H.6.2	Kullandığı üniformayı gerekli ise çamaşırhaneye temizlenmesi için bırakır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	I.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	I.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				I.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				I.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
				I.1.3	Eğitim gereksinimlerini saptayarak astlarına eğitimler verir.
		I.2	Kurs ve seminerlere katılmak	I.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				I.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				I.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır. Astlarının da seminer ve kurslara katılmasını sağlar.
				I.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar) katılır.
				I.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve astlarını bu konularda bilgilendirerek eğitir.
		I.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	I.3.1	İşe yeni başlayan personeline uyum eğitimi verir veya verilmesinde amirine yardımcı olur.
				I.3.2	Elemanlarının performanslarını yükseltmeye yönelik eğitim programları, metotları ve izlekleri geliştirme konusunda amirine yardımcı olur.
				I.3.2	Personelin işbaşı eğitimleri konusunda amirine yardımcı olur.

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 düzenleler bilgisi
12. Mesleki terim bilgisi
13. Öğrenme ve öğretme becerisi
14. Problem çözme becerisi
15. Raporlama bilgisi
16. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
17. Yönetim becerisi
18. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
2. Detaycı olmak
3. Dikkatli olmak
4. Dürüst ve güvenilir olmak
5. Eğitimci ve 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. Örnek olmak
14. Sabırlı olmak
15. Soğukkanlı olmak
16. Sorumluluk sahibi olmak
17. Yeniliklere açık olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Kapı Konuk Karşılama ve Bagaj Hizmetleri Görevlisi (Bellcaptain) 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 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

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