



ULUSAL YETERLİLİK

12UY0098-4

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU

SEVİYE 4

REVİZYON NO:00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2012

ÖNSÖZ

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 28.11.2011 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır. Hazırlanan taslak hakkında sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınmış ve görüşler değerlendirilerek taslak üzerinde gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Nihai taslak MYK Turizm Konaklama Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 07/11/2012 tarih ve 2012/82 sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

Yeterliliğin hazırlanması, görüş bildirilmesi, incelenmesi ve doğrulanmasında katkı sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlara görüş ve katkıları için teşekkür eder, yararlanabilecek tüm tarafların bilgisine sunarız.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler aşağıdaki unsurları içermektedir;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı,
- c)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- ç)Yeterlilik sınavına giriş için aranan şartlar,
- d)Yeterlilik birimleri bazında öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütleri,
- e)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak ölçme, değerlendirme ve değerlendirici ölçütleri
- f)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar,
- g)Yeterliliği geliştiren kurum/kuruluş ve doğrulayan Sektör Komitesi.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standartları ve/veya uluslararası meslek standartları esas alınarak oluşturulur.

Ulusal yeterlilikler;

- Örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumları,
- Yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşları,
- Kuruma yetkilendirme ön başvurusunda bulunmuş kuruluşlar,
- Ulusal meslek standardı hazırlamış kuruluşlar,
- Meslek kuruluşları ile bunların müşterek çalışmasıyla oluşturulur.

12UY0098-4 KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU
2	REFERANS KODU	12UY0098-4
3	SEVİYE	4
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 5151
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
8	AMAÇ	Adayların Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde, sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme ve meslekte yeterliliğini, geçerli, güvenilir bir belge ile kanıtlanmasına olanak vermektir
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARTI	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0022-4		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
12UY0098-4/A 1 İş sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri 12UY0098-4/A 2 İş organizasyonu 12UY0098-4/A 3 Operasyonun yürütülmesi 12UY0098-4/A 4 Periyodik İşlemler 12UY0098-4/A 5 Kalite yönetim sistemi		
11-b) Seçmeli Birimler		
12UY0098-4/B 1 Yabancı Dil		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından ve seçmeli birim olarak en az bir yabancı dilden başarılı olması gerekmektedir.		
12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
Yeterliliğin ölçülebilmesi için adaya A grubu zorunlu yeterlilik birimlerde tanımlanan tüm başarımlar ölçütlerini karşılayacak şekilde teorik sınav ve uygulamalı sınav uygulanır. Teorik sınav ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütlerini içeren, 4 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı şeklinde uygulanır. Adayın başarısı, ilgili birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütlere göre değerlendirilir. Her birimin değerlendirmesi ayrı yapılır. Uygulama sınavında adayın performansı, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktılarının başarımlar ölçütlerini		

içercek şekilde oluşturulan senaryoların uygulatılması ve kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür. Birimlerin uygulamalı ve teorik sınavları birleştirilerek veya ayrı ayrı yapılabilir. A2, A3 birimlerine teorik ve uygulamalı sınav yapılacaktır. A1, A4 ve A5 birimleri ise teorik sınav ile ölçülecektir.

Yeterliliğin bazı birim/bölmelerinden başarılı olan adayların başarılı olduğu birim/bölmelerin geçerlilik süresi 1 yıldır. Yeterlilik belgesi düzenlenmesi için yeterliliğin tüm birim/bölmelerinden son 1 yıl içerisinde başarılı olunması gerekmektedir.

B1 yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemiyle gerçekleştirilir.

Alternatif olarak B1 yeterlilik birimi ilgili yabancı dilde MYK tarafından yetkilendirilen veya belgeleri tanınan başka bir kuruluştan son iki yıl içinde alınmış belge ile de ispatlanabilir.

Düzenlenen Mesleki Yeterlilik Belgelerinin belge kapsamında adayın başarısını belgelediği yabancı dil/diller belirtilir.

13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Kat Hizmetleri Sorumlusu Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi, belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	Mesleki Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresinin 3. yılından itibaren birey sınav ve belgelendirme kuruluşu tarafından en az bir kez gözetime tabi tutulur. Bu gözetim, sınav ve belgelendirme kuruluşunun belirlediği performans değerlendirme formlarının, adayın çalıştığı iş yeri yetkilisi tarafından düzenlenmesi ve onaylanması ile gerçekleşir.
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	Belge geçerlilik süresi sonunda, belgeli olduğu meslekte en az 24 ay çalıştığını belgelendiren birey, bir gözetime daha tabi tutulur. Bireyin tüm performans değerlendirmelerinin sonucu olumlu ise sınava gerek kalmaksızın belgesi 5 yıl daha uzatılır. Yukarıda yer alan şartların yerine getirilememesi halinde aday güncel bilgileri içeren yeterlilik sınavına tabi tutulur, ikinci 5 yılın sonunda ise güncel bilgileri içeren teorik ve pratik sınav yapılır.
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	07/11/2012-2012/82

12UY0098-4/A1 İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ
2	REFERANS KODU	12UY0098-4/A1
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0022-4

7	ÖĞRENME ÇIKTILARI
---	-------------------

Öğrenme Çıktısı 1:İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 1.1 Temel ilk yardım bilgisine sahiptir.
- 1.2 İş sağlığı ve güvenlik riski taşıyan durumlar ile alınacak önlemleri açıklar.
- 1.3 İş sağlığı ve güvenlik riski taşıyan durumlar hakkında çalışanlara verilecek bilgileri açıklar.
- 1.4 Bölümünde kullanılan KKD malzemelerini ve teknik özelliklerini açıklar.
- 1.5 KKD malzemelerini çalışanların kullanması için yapılması gereken organizasyonu açıklar.
- 1.6 Temizlik ve bakım yapılan yerlerde uyarı işaret ve levhalarının kullanılması konusunda yapılacak organizasyonu açıklar.
- 1.7 İş güvenliğini riske edecek faktörleri analiz ederek tanımlar.
- 1.8 Tehlikeli durumların saptanarak ilgili birimlere rapor edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması yöntemlerini açıklar.
- 1.9 Kat hizmetleri çalışanlarına uygulanması gereken sağlık taramalarını açıklar.
- 1.10 Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenler hakkında çalışanların bilgilendirilmesini açıklar.

Bağlam:

- 1.2 İSG'ye göre çalışanları;
 - a. Ağır eşyaları, dizlerden güç alarak kaldırma,
 - b. Temizlik maddelerini etiketlerindeki kullanma talimatlarına uygun olarak kullanma,
 - c. Temizlik maddelerinin orijinal ambalajı dışında kullanması halinde yeni ambalajı etiketleme,
 - d. Atıkların toplanırken içerisinde yanıcı ve kesici madde olup olmadığına dikkat etme,
 - e. Yüksek camların temizliğine dikkat etme,
 - f. Elektrik prizi ve elektrikli makinelerin kablosu ile fişlerinin kullanımına dikkat etme yöntemleri açıklanmıştır
- 1.2 Tehlike arz eden yüksek camların temizliğinin profesyonel cam temizlik ekipleri tarafından yapılması sağlanmıştır
- 1.8 Astlarının kendisine bildirdiği veya fark ettiği şüpheli paket, kişi ve durumları (yaralanma, duman, sarhoşluk, kavga, gürültü vb) ilgili birimlere vakit geçirmeden bildirmiş gerekli önlemlerin alınmasını sağlamıştır.
- 1.9 Kat hizmetleri çalışanlarının sağlık taramalarının (portör, akciğer, hepatit vb) yapılması takip

edilmiştir.

Kullanılan malzeme: Eldiven, iş kıyafeti, maske, emniyet kemeri, lastik çizme, gözlük gibi kişisel koruyucu donanımlar. Güvenlik şeridi, kaygan zemin, temizlik yapıyor, dikkat, arızalı (Out of order) levhaları gibi uyarı işaretleri, kimyasal madde etiketleri.

Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma yöntemlerini ve çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1 Elektrik ve suyun tasarruflu bir şekilde kullanılması yöntemlerini açıklar.
- 2.2 Temizlik çalışmalarının çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını tanımlar.
- 2.3 Atıkların cinslerine göre ayrıştırılarak toplanma yöntemlerini ve nedenlerini açıklar
- 2.4 Tehlikeli ve zararlı atıkların diğer atıklardan farklı toplanma yöntemleri ile nedenlerini açıklar.

Bağlam:

- 2.1 Kullanılmadığı halde açık olan elektrik ve muslukların kapatılması sağlanmış, elektrik ve tesisat arızalarının, zaman geçirilmeden ilgili birimlere bildirilmesi takip edilmiştir.
- 2.2 Temizlik maddelerinin çevreye olan olumsuz etkisini azaltmak için gereksiz kullanımlar önlenmiştir. Çalışanların, tekstilleri işletme izleklerinde belirtilen standartlara uygun (çarşaf ve havlu değişimi standartı vb) kullanmaları sağlanmıştır.
- 2.3 Çalışanların, atıkları cinslerine göre ayırarak (cam, metal, kâğıt, plastik, organik vb) işletme izleklerinde belirtilen renkteki çöp torbasına toplamaları sağlanmıştır.
- 2.4 Kimyasal madde ambalajı, pil, akü, tıbbi atık gibi zararlı atıkların çöpe atılmayarak, işletme izleklerinde belirtilen alanda toplanması takip edilmiştir.

Kullanılan malzemeler: Renkli çöp torbaları

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME		
8 a) Teorik Sınav		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 14 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktıları ve başarım ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
-		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	07/11/2012-2012/82

EKLER

EK A1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 24 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Meslekle ilgili temel kavramlar, kodlar, terimler,
2. Mesleğin uygulandığı çalışma koşulları ve İş yasası hakkında temel bilgi
3. İşçi Sağlığı Mevzuatına Uymak Ve İş Güvenliği
 - a. İş güvenliği talimatları
 - b. Kaza önleme talimatları
 - c. Koruma donanımları
 - d. Kaza durumundaki davranış
 - e. Elektrik akımının tehlikeleri
4. Acil Durum
5. Çevreye Duyarlı Olmak Ve Korumak
 - a. Çevre, Çevre kirliliği
 - b. Ekoloji, Ekolojik denge
 - c. Atık talimatları
 - d. Çevre kazanım ve Koruma
 - e. Doğal kaynakların verimli kullanımı

12UY0098-4/A2 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İŞ ORGANİZASYONU
2	REFERANS KODU	12UY0098-4/A2
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0022-4		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel temizlik ve bakımını yapar.</u> Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1 Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular. 1.2 Düz rahat ayakkabı giyer. 1.3 Alyans, saat dışında mücevherat ve takı kullanmaz. 1.4 İsimlik takar. 1.5 Astlarına örnek olacak şekilde görünümüne özen gösterir.</p> <p>Bağlam: 1.1 Ağız, el, ayak, vücut, saç, sakal temizliği ve bakımını yapmıştır.</p> <p>Kullanılan malzemeler: İsimlik, kişisel temizlik ve bakım araç-gereçleri.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: İşi ile ilgili hazırlıkları açıklar.</u> Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1 “İşletme durum rapor” unu ve günlük çalışmaların planlanmasındaki önemini açıklar. 2.2 İşletme durum raporları ve periyodik temizlik programları doğrultusunda astlarına ait hazırlanan günlük çalışma programlarını açıklar. 2.3 Vardiyalar arası iletişim defterindeki bilgilere göre yapılması gerekenleri açıklar. 2.4 Anahtar dolabı ve günlük anahtar teslim formu/defteri kullanılmasında yapılması gerekenleri açıklar. 2.5 Anahtarların doğru ve güvenli kullanılması için yapılması gereken kontrolleri açıklar. 2.6 İletişim araçlarının doğru ve güvenli kullanılması için yapılması gereken kontrolleri açıklar. 2.7 Pas anahtarı kaybolması veya kırılması durumunda uygulanacak işletme izleklerini açıklar. 2.8 Günlük malzeme ihtiyaçlarını belirleme ve temin etme yöntemlerini açıklar.</p> <p>Bağlam: 2.1-2.2 İşletme durum raporunda bulunan konuk odaları toplantı salonları, VIP ve özel misafirler ile ilgili bilgiler Kat ve Genel alan sorumlularına aktarılmış, görev dağılımı yapılmıştır. 2.3 İletişim defterindeki bilgiler kontrol edilmiş, bir önceki vardiyadaki misafir istekleri, şikâyetleri, aksaklıklar veya çalışmalar ile ilgili bilgiler astlarına bildirilerek gerekli programlar yapılmıştır. 2.5 Kat hizmetleri çalışanlarının sorumlu oldukları bölgeye ait anahtarları imza karşılığı teslim alıp</p>		

vermesi, başka kimseye vermeden dikkatli bir şekilde kullanması sağlanmıştır.

2.6 Çalışanların iletişim araçlarını (Telsiz, cep telefonu vb.) dikkatli bir şekilde kullanması, kurallara uygun şekilde teslim alıp vermesi kontrol edilmiştir.

2.7 Pas anahtarlarından kaybolan veya kırılan olduğunda tutanak düzenlenerek amirine ve işletme izleklerinde belirtilen ilgili birimlere haber verilmiş, yenisi temin edilmiştir.

2.8 Günlük çalışma programına göre ihtiyaç olacak araç-gereç, tekstil, buklet, kırtasiye ve misafir kullanım malzemelerinin temin edilmesi sağlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Günlük anahtar teslim formu/defteri, anahtar dolabı, pas anahtarları, işletme durum raporu, vardiyalar arası iletişim defteri, VIP formları.

Öğrenme Çıktısı 3: Ödünç alınan demirbaş eşyaları takip etme yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

3.1 Bir başka işletmeye verilen ya da alınan demirbaşları takip etme yöntemlerini açıklar.

3.2 Demirbaş eşyaların ödünç verilmesi ve alınmasında kullanılacak formları listeler.

3.3 Demirbaşların düzgün bir şekilde teslim edilmesi ve teslim alınmasını takip etme yöntemlerini açıklar.

Bağlam:

3.2 Demirbaş eşya ile ilgili bilgiler (cinsi, adeti, durumu, tarih vb.) işletme izleklerine göre ödünç eşya defteri / formuna kaydedilmiştir. Eşyaların karışmaması için etiketlenmesi sağlanmıştır

3.3 Ödünç verilen demirbaşın teslim alınırken eksiksiz ve sağlam olarak alınması denetlenmiştir.

Kullanılan malzemeler: Etiketler, ödünç eşya defteri/formu.

Öğrenme Çıktısı 4: İşletme dışına çıkan demirbaş eşya ve makineleri takip etme yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

4.1 İşletme dışına tamir nedeniyle çıkacak demirbaş eşyalar ile ilgili işletme izleğini açıklar.

4.2 İşletme dışına çıkan demirbaş eşyalar ile ilgili düzenlenecek formları listeler.

4.3 Tamir edilmesi amacıyla işletme dışına çıkan demirbaş eşya ve makineleri takip etme yöntemlerini açıklar.

Bağlam:

4.1 Onarımı işletme içinde yapılamayan demirbaş eşya (koltuk, sandalye, dolap vb) ve makinelerin tamir onayı alınmış, Teknik Müdür ve Satın alma Müdürü ile işbirliği yapılarak, tamir edilmek üzere işletme dışındaki servis/firmaya gönderilmiştir.

4.2 Tamire gidecek demirbaş eşyanın/makinenin bilgilerinin (marka, adet, gönderilme tarihi, yapılacak işlem, gönderen vb) bulunduğu formlar düzenlenerek imzalanmış, yetkili kişilere imzalatılmıştır.

4.3 Tamire giden demirbaş eşyanın gönderildiği servis/firma bilgileri alınarak eşyaların geri dönüş tarihleri öğrenilerek takibi yapılmıştır.

Kullanılacak malzemeler: Servis formu, demirbaş eşya çıkış formu

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 14 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarımları ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

A2 birimi için ayrı bir performansa dayalı sınav yapılmaz. Bu birime ilişkin performans değerlendirmesi A3 biriminin performansa dayalı sınavı esnasında gerçekleştirilir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

-

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	07/11/2012-2012/82

EKLER

EK A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 24 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kuralları
2. İş kıyafeti kuralları
3. İletişim becerileri ve ekip çalışması
4. Meslek Etiği
5. İş organizasyonu plan ve program yapma
6. Pas anahtarı kullanımını prosedürü
7. İletişim araçları kullanım prosedürü

12UY0098-4/A3 OPERASYONUN YÜRÜTÜLMESİ
YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	OPERASYONUN YÜRÜTÜLMESİ
2	REFERANS KODU	12UY0098-4/A3
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0022-4		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1:Operasyonu yürütme yöntemlerini açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1 Kat hizmetleri bölümünün sorumluluğu altında ki alanların temizlik, bakım ve düzenini denetlemeyi açıklar.</p> <p>1.2 Özel ağırlama gerektiren misafirler ile ilgili çalışmalarda uygulanacak işletme izleklerini açıklar.</p> <p>1.3 Özel gün ve durumlarda, işletme izleklerine uygun yapılan çalışmaları açıklar.</p> <p>1.4 Kendisinin tespit ettiği veya astlarının bildirdiği arızaların zamanında ve doğru şekilde giderilmesi için yapılması gerekenleri açıklar.</p> <p>1.5 Demirbaş eksikleri ve hasarları ile ilgili işletme izleklerini açıklar.</p> <p>1.6 Misafirlerin astlarına verdiği hediyeler ile ilgili işletme izleğini açıklar.</p> <p>1.7 Misafir ihtiyaç ve isteklerinin zamanında gerçekleşmesi için yapılması gereken işlemleri açıklar.</p> <p>1.8 Kat sorumlularının hazırladığı raporlar doğrultusunda “Oda Durum Raporu” nun hazırlanmasını açıklar.</p> <p>1.9 Bölüm içi ve bölümler arası iletişimin aksamadan sürmesi için yapılması gerekenleri açıklar.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1 Konuk odaları ve genel alanlarda yapılan temizlik, düzen ve bakım çalışmalarının istenilen standartlarda olup olmadığı denetlenmiştir.</p> <p>1.2 Çok önemli konuk (VIP), balayı odası gibi odaların hazırlıkları ile ilgili programlar astlarına aktarılmış, misafirlerin kullanacakları alanların temizlik ve düzeninin işletme izleklerine uygun yapılması sağlanmıştır.</p> <p>1.3 Yılbaşı, gala gecesi, düğün vb özel günlerde kullanılacak alanların temizlik ve düzenlemelerinin işletme izleklerine uygun yapılması sağlanmıştır.</p> <p>1.4 Tamiri zaman alacak veya maliyeti yüksek olan arızalar amirine bildirilmiştir</p> <p>1.5 Kendi tespit ettiği veya astlarının bildirdiği demirbaş hasar ve kayıpların bilgileri (yeri, zamanı ve kimin tarafından meydana geldiği vb) doğrultusunda rapor düzenlenmiş, amirine ve gerekli birimlere bilgisi verilmiştir.</p> <p>1.6 Misafirlerin verdiği hediyelerin imza karşılığında alınması sağlanmıştır.</p> <p>1.7 Hediyeyi alan personelin adına, eşyanın bilgilerinin bulunduğu bir form düzenlenmiş ve misafirden alınan kağıt ile birlikte “Eşya çıkış formu” işletme izlekleri doğrultusunda onaylatılmıştır.</p>		

- 1.8 "Oda Durum Raporu "nun hazırlanarak, ön büro ile muhasebe bölümlerine gönderilmesi veya bilgisayardaki "Otel İşletim Sistemi" ne bilgilerin kaydedilmesi kontrol edilmiştir.
- 1.9 Bölümü ile işletmenin diğer bölümleri arasında veya bölüm içerisinde gerek yazılı gerek sözlü iletişimin aksamadan sürmesi sağlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Kayıp ve bulunan eşya formları, hediye imza kağıdı, eşya çıkış formu, kat sorumlusu raporu, oda durum raporu, bilgisayar.

Öğrenme Çıktısı 2: Çalışanları takip etme yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1 Astlarının işe geliş, gidişlerini, kişisel görünümünü, iş yeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum ve davranışlarını takip etme yöntemlerini açıklar.
- 2.2 Astlarının çalışmalarını mesleki bilgilere ve işletme izleklerine uygun olarak yapıp yapmadıklarını takip etme yöntemlerini açıklar.
- 2.3 Astları ve amiri arasında iletişimi sağlanacak konuları açıklar.

Bağlam:

- 2.1 Tüm bölüm çalışanlarının; çalışma saatlerine, kişisel hijyen ve iş yeri kurallarına uymaları, otel çalışanları, ekip arkadaşları, misafirler ile üstlerine karşı davranışlarında saygılı ve seviyeli olmaları sağlanmıştır.
- 2.3 Amirinden aldığı ve işletme yönetiminden gelen bilgi ve talimatların zamanında, eksiksiz olarak astlarına iletilmesi sağlanmıştır.

Öğrenme Çıktısı 3: Yönetimsel sorumluluklarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1 Astlarının performans değerlendirmesini yapmayı açıklar.
- 3.2 Personele Uyum Eğitiminde (Orientation) verilmesi gereken bilgileri açıklar.
- 3.3 Bölümünün eğitim gereksinimlerini saptama ve eğitim programları hazırlama çalışmalarını açıklar.
- 3.4 Personeline iş başı eğitimlerini verir.
- 3.5 Günlük ve haftalık çalışma programlarını hazırlayarak amirinin onayına sunar.
- 3.6 Aylık puantaj çizelgelerinin düzenlenmesini sağlayarak amirinin onayına sunar.
- 3.7 Bölümündeki raporlamaların ve dosyalamaların işletme izleklerine uygun ve doğru yapılmasını sağlar.
- 3.8 Görev tanımlarının oluşturulması veya düzenlenmesinde amirine yardımcı olur

Bağlam:

- 3.1 Astlarının çalışmaları esnasında takibini yaparak tutum, davranış ve iş performansları ile ilgili bilgileri amirine iletmış, işten çıkarma ve terfi gibi durumlarda amirinin karar vermesine yardımcı olunmuştur.
- 3.2 Yeni işe başlayan personele bölümü tanıtılmış ve bilgiler aktarılmıştır.
- 3.3 Bölümündeki personelin çalışmaları takip edilerek iş bilgileri ile ilgili eksikler tespit edilmiş bu eksiklikler doğrultusunda eğitim programlarının hazırlanmasında amirine yardımcı olunmuştur.
- 3.4 Hazırlanan eğitim programları doğrultusunda astlarına;
- Mesleki bilgi ve becerileri öğretmek veya bilgilerini tazelemek için,
 - Mesleki gelişmeleri aktarmak için,
 - Araç-gereç, temizlik maddeleri, makineler vb. gibi bölümünde yeni kullanılmaya başlanan ürünlerin kullanımları ile bakımlarını anlatmak için, çalışmaları esnasında eğitimler verir.
- 3.5 İşletmenin iş yoğunluğuna göre personelin haftalık izinleri belirlenmiş ve günlük, haftalık çalışma programları hazırlanmıştır.

3.6 Personelin işe devam durumunu gösteren aylık puantaj çizelgelerinin amirine onaylatılarak insan kaynakları bölümüne ulaştırılması sağlanmıştır.

3.8 Bölümündeki her görev için görev tanımlarının oluşturulması veya var olanların yeniden düzenlenmesinde amirine yardımcı olunmuştur.

Kullanılan malzemeler: Aylık puantaj cetveli, günlük ve haftalık çalışma programı, eğitim formları.

Öğrenme Çıktısı 4: Otel tekstili ve misafir çamaşırları ile ilgili işletme izleklerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

4.1 Konuk odalarından veya genel alanlardan gelen kirli otel tekstilinin çamaşırhane bölümüne uygun şekilde taşıma yöntemlerini açıklar.

4.2 Aşırı kirlenmiş veya hasar görmüş çamaşırlar hakkında yapılması gerekenleri açıklar.

4.3 Çamaşırhane hizmetlerinin istenilen standartta olmasını sağlamak için yapılan denetlemeleri açıklar.

4.4 Dış çamaşırhane firmasının istenilen standartta hizmet vermesini sağlamak için yapılan denetlemeleri açıklar

4.5 Misafir çamaşırlarının takibini açıklar.

Bağlam:

4.1 Kirli otel tekstillerinin dikkatli bir şekilde toplanması ve uygun koşullarda çamaşırhane bölümüne gitmesi denetlenmiştir.

4.2 Aşırı kirlenmiş tekstillerin hangi nedenlerle kirlendiği araştırılmış, kasıtlı yapılan durumlar hakkında amirine bilgi verilmiştir.

4.3 Gerek işletme içindeki, gerekse dış çamaşırhane de verilen tekstil temizleme hizmetinin istenilen standartta (temiz, sağlam, ütülü vb) olup olmadığı denetlenmiştir.

4.4 Dış çamaşırhane ile çalışan işletmelerde tekstillerin kaybını önlemek için sayım takibi yapılarak, tekstillerin imzalı formlar karşılığında teslim edilmesi ve alınması sağlanmıştır.

4.5 Misafir çamaşırlarının çamaşır listesi ile alınması ve zamanında teslim edilmesi sağlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Çamaşırhane kirli-temiz tekstil teslim formları, çamaşır listesi, çamaşır torbası.

Öğrenme Çıktısı 5: Kayıp ve bulunmuş eşyaların takip edilme yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

5.1 Misafirlerin işletmede kaybettiklerini bildirdikleri eşyaları araştırma yöntemlerini açıklar.

5.2 Astarının bulunduğu kayıp eşyaları takip etme yöntemlerini açıklar.

5.3 Bulunan eşyaların misafire teslim edilmesi aşamasında yapılması gerekenleri listeler.

5.4 Kayıp eşya deposunda olması gereken düzeni açıklar.

5.5 Bulunan değerli eşyaların saklanma koşullarını açıklar.

Bağlam:

5.1 Misafirin kaybettiğini bildirdiği eşya ile ilgili bilgiler (eşyanın cinsi, rengi, markası, kaybedildiği yer, gün ve saat vb.) öğrenilerek eşyanın araştırması yapılmıştır.

5.2 Bulunan eşyaların bilgilerinin (eşyanın cinsi, rengi, markası, bulunduğu yer, gün ve saat vb.) bulunan eşya formuna, defterine veya bilgisayardaki sisteme eksiksiz olarak kaydedilmesi ve eşyanın düzenli bir şekilde depolanması sağlanmıştır.

5.3 Bulunan eşyanın istenmesi durumunda;

a) Kayıp eşya deposundan eşyanın bulunması,

b)“Bulunan eşya” formu veya tutanağının düzenlenmesi,

c) Formun misafire imzalatılarak eşyanın misafire teslim edilmesi,

d) Teslim bilgilerinin deftere veya bilgisayardaki sisteme kaydedilerek formun dosyalanması sağlanmıştır.

5.5 Bulunan eşyalardan değerli olanlar işletme izleklerinde belirtilen kasada saklanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Bulunan eşya formu, bulunan eşya defteri, bilgisayar, eşya teslim formu.

Öğrenme Çıktısı 6: Gün sonu işlemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 6.1 “Uyuşmazlık raporu” nun düzenlenmesini sağlar
- 6.2 Gün sonunda konuk odaları ile ilgili Ön büro bölümüne aktarılacak bilgileri açıklar.
- 6.3 VIP, balayı ve özel konuklar ile ilgili hizmetlerin işletme izleklerine uygun verilip verilmediğini denetler.
- 6.4 Bir sonraki vardiyaya veya ertesi güne kalan çalışmaların organize edilmesini açıklar.
- 6.5 Rahatsız etmeyiniz (DND) kartı takılı, kapısı kilitli (double lock) ve temizlik istemeyen odaların durumunu takip etmeyi açıklar.
- 6.6 Atıkların İSG ve Çevre koruma yöntemlerine uygun şekilde atık toplama alanlarına atılmasını açıklar.
- 6.7 Kat ofislerinin ve depoların İSG kurallarına uygun şekilde düzenlenmesini açıklar.

Bağlam:

- 6.1 “İşletme durum raporu” ile “Oda Durum Raporu” arasında muhasebenin denetimi ile ortaya çıkan “Uyuşmazlık raporu” nun kontrol ettirilerek düzenlenmesi sağlanmıştır.
- 6.2 Gün sonunda Kat sorumlularının konuk odaları ile ilgili bildirdiği son durumlara göre “Oda Durum Raporu” düzenlenmiş veya bilgisayardaki “Otel işletim sistemi” ne kaydedilerek Ön büro bölümünün bilgilendirilmesi sağlanmıştır.
- 6.5 “Rahatsız etmeyiniz “ (DND) kapı kolu talimatı bulunan veya kapısı kilitli olduğu için temizlenemeyen odaların temizliği takip edilmiştir. Kartını değiştirmeyen veya kilidini açmayan odalar işletme izleklerine göre;
 - a. Oda temizleme görevlisi tarafından “Odanız DND kartı olduğu için temizlenemedi” notu kapı koluna takılmış veya kapıya iliştilmiştir,
 - b. İki gündür kart bulunan veya kilitli olan misafir odasına güvenlik görevlisi ile birlikte girilerek olumsuz bir durum (hasar, hastalık, ölüm vb) olup olmadığı kontrol edilmiştir.
 - c. Rahatsız etmeyiniz kartı takılı ve temizlik istemeyen odalar Önbüro ve Misafir İlişkileri bölümlerine bildirilmiştir
 - d. 6.8 Bölümünde kullanılan iletişim araçlarının (telsiz, telefon vb) sağlam ve eksiksiz teslim alınması denetlenmiştir.

Kullanılan malzemeler: İşletme durum raporu, Kat Sorumlusu raporu, Kat Hizmetleri Sorumlusu raporu, Uyuşmazlık raporu, “Odanız DND kartı olduğu için temizlenemedi” yazısı veya kapı kolu talimatı telsiz, telefon.

8

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 32 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarımlarını ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1) Sınav kapsamında bireylere eğitim ve öğretim içeriklerine yönelik yürütülen faaliyetleri ölçmek için uygulamalı sınav başlıkları belirlenir ve aday bu konulardan sınava girer. Uygulama sınavında ilgili Ulusal Meslek Standardı'ndaki başarımlar ölçütleri sağlanmalıdır. Adayın performansı kontrol listesi, gözetim formu gibi uygun görülen değerlendirme ölçeklerine göre puanlanır. Kontrol listesindeki her bir adım için belirtilen tam puanlar üzerinden değerlendirme yapılır. Adayın başarılı sayılması için her bir kontrol adımında gereken asgari performansı göstermesi ve toplamda 100 tam puan üzerinden en az 80 puan alması gerekir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
-		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	07/11/2012-2012/82

EKLER

EK A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 112 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Yöneticilik bilgisi
2. İşletme izlekleri bilgisi
 - a. VIP, Balayı vb oda prosedürü
 - b. Kapı kolu talimatları prosedürü
 - c. Kayıp ve bulunan eşya prosedürü
 - d. Demirbaş hasar ve kayıp prosedürü
 - e. Misafir çamaşırları ile ilgilenme prosedürü
 - f. Eşya çıkarma prosedürü,
3. Genel temizlik ve hijyen Kuralları
4. Oda Temizliği ve Düzeni
 - a. Yatak yapımı
 - b. Toz alma
 - c. Banyo Temizliği
 - d. Elektrik süpürgesi kullanımı
 - e. Balkon Temizliği
 - f. Misafirli oda temizlik ve düzeni
 - g. Misafiri ayrılmış oda temizlik ve düzeni
5. Leke çıkarma yöntemleri bilgisi
6. Genel alan temizlik ve düzeni bilgisi:
 - a. Paspas yapma

- b. Genel tuvalet temizliği
 - c. Cam temizliği
 - d. Çöp toplama
 - e. Zemin temizlikleri
- 7.** Kırtasiye ve buklet malzemeleri Arıza bildirimini
- 8.** Orientation eğitimi bilgisi
- 9.** Bölümünün diğer bölümler ile olan işbirliği ve irtibatı bilgisi
- 10.** Temizliğin İSG Kurallarına Uygun Yapılması
- 11.** İSG Kurallarına Göre Elektrikli Eşya Bakım ve Kullanımı
- 12.** Ofis işlemleri:
- a. Bilgisayar kullanımı ve ofis programları bilgisi
 - b. Haftalık ve aylık iş programı hazırlama
 - c. Puantaj yapma
 - d. Dosyalama ve ofis düzeni
 - e. Personel özlük işlemleri bilgisi
 - f. Kat hizmetlerinde ve işletmede kullanılan raporların bilgisi
- 13.** Çamaşırhane işlemleri ve tekstil bilgisi
- 14.** Depo düzeni, araç-gereç ve makine temizlikleri ile depolanması bilgisi

12UY0098-4/A4 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	PERİYODİK İŞLEMLER
2	REFERANS KODU	12UY0098-4/A4
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0022-4		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1:Kat hizmetleri bütçesinin hazırlanmasını açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1 Bölümünün kullanımında olan demirbaş, araç-gereç, makine, tekstil, buklet ve kimyasal madde envanterlerinin yapılmasını açıklar.</p> <p>1.2 Hazırlanan envanterlere göre bölümünün ihtiyaçlarının tespit edilmesini açıklar.</p> <p>1.3 Bölümüne ait demirbaş, araç-gereç, tekstil ve kimyasal maddeler ile ilgili bütçelerin oluşturulmasını açıklar.</p> <p>1.4 Personel bütçesinin hazırlanmasını açıklar.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1 Günlük, haftalık, aylık, sezonluk ve yıllık olmak üzere kat hizmetleri envanterlerinin yapılması organize edilmiş ve sayımların güvenilirliği sağlanmıştır.</p> <p>1.2 Yapılan envanterlere göre depolar da ve kullanımında bulunan malzemelerin sayısı karşılaştırılmış, bölümündeki ihtiyaçların belirlenmesinde amirine yardımcı olunmuştur.</p> <p>1.3 Aylık ve yıllık kullanım miktarları takip edilerek bir sonraki dönem (ay veya yıl) ihtiyaç olacak malzemeler ve adetleri tespit edilmiş, bu verilere göre kat hizmetleri bütçesinin hazırlanmasında amirine yardımcı olunmuştur.</p> <p>1.4 Kat hizmetleri bölümünde yapılan çalışmalara ve işletme doluluğuna göre olması gereken personel sayıları tespit edilerek bir sonraki aylık ve yıllık personel bütçesinin oluşturulmasında amirine yardımcı olunmuştur.</p> <p>Kullanılan malzemeler: Envanter formları</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Haşere mücadelesi denetimini açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1 İşletmesinde periyodik olarak yapılan haşere mücadele çalışmalarını ve organizasyonunu açıklar.</p> <p>2.2 Haşere mücadelesi ile ilgili misafirlerin ve ilgili bölümlerin bilgilendirilmesini açıklar.</p>		

- 2.3 Haşere görülmesi durumunda alınması gereken önlemler ile organizasyon aşamalarını açıklar.
 2.4 Haşere görülen alanların düzenli olarak takip edilme yöntemlerini açıklar.
 2.5 Haşere oluşturacak ortamlar ile ilgili alınması gereken önlemleri açıklar.
 2.6 İlaçlama sonrası yapılması gereken temizlik ve bakım işlerini listeler.

Bağlam:

- 2.1 Haşere mücadelesi için en uygun olan tarih ve saatin firma ile organize edilmesi sağlanmış, haşere mücadele ekibine astlarının yardımcı olması organize edilmiştir.
 2.3 Haşere gördüğü veya bilgisini aldığı anda haşere mücadele ekibine zaman geçirmeden haber verilmesi sağlanmıştır. Haşere mücadele ekibi gelene kadar haşerenin ortamdan uzaklaşmasını sağlayacak ilaçlama ürünü, İSG kurallarına uygun olarak kullanılmıştır.
 2.5 Haşere görülen alanların düzenli takibi yaptırılarak mücadelenin etkili olup olmadığı takip edilmiştir. Gerek misafir gerekse personel kullanım alanları ile depoların düzenli temizlik ve bakımlarının yapılması takip edilerek haşere oluşmasına neden olacak kirliliklerin (yiyecek kırıntısı, atık vb) ortamlardan uzaklaştırılması sağlanmıştır.
 2.6 Mutfak, servis, bahçe, teknik servis bölümleri ile işbirliği içerisinde çalışılmasına ve haşere mücadele önlemlerinin alınması konusunda amirine yardımcı olunmuştur.

Öğrenme Çıktısı 3:Periyodik temizlik ve bakım çalışmalarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1 Periyodik temizlik ve bakım çalışmalarını açıklar.
 3.2 Temizliklerin uygun zaman, doğru yöntem ve personel ile programlanmasını açıklar.
 3.3 Temizlik ve bakım çalışmalarında işbirliği yapılacak bölümlerin bilgilendirmesini açıklar.
 3.4 Çalışmaların istenilen standartta ve sürede bitmesi için yapılması gerekenleri açıklar.
 3.5 Çalışmalar bittikten sonra alanda yapılması gereken temizlik ve düzenlemeleri açıklar.

Bağlam:

- 3.1 İşletmedeki alanların, konuk odalarının kullanım yoğunluğunu takip ederek temizlik ve bakım ihtiyaçları tespit edilmiş ve amiri bilgilendirilmiştir.
 3.2 Temizlik ve bakım çalışmalarının misafirlerin rahatsız olmayacağı saatlerde, doğru yöntemler kullanılarak, bu iş için gerekli sayıda ve beceride personel ile yapılması sağlanmıştır.
 3.3 Temizlik ve bakım çalışmalarında;
 a. Önbüro ve misafir ilişkileri bölümleri misafirlerin rahatsız olmamaları konusunda yardımcı olmaları için bilgilendirilmiş,
 b. Servis bölümünün düzeninden sorumlu olduğu alanlarda (örn; restoran, bar vb) yapılacak çalışmalar için alanın boşaltılması ve işlem sonunda tekrar düzenlenmesi için iletişime geçilmiş,
 c. Teknik servis bölümüne çalışma yapılacak alanda sökülmesi gereken (aydınlatma ünitesi, süpürgelik, halı vb) durumlar ile çalışma sonrası onarım ve montaj gereken yerler bildirilmiştir.

Kullanılan malzemeler: Periyodik temizlik program formu.

Öğrenme Çıktısı 4:Lejyonella önleme çalışmalarını açıklar

Başarım Ölçütleri:

- 4.1 Duş başlıkları ile musluk süzgeçlerinin temizliğini takip edilmesini açıklar
 4.2 Kullanılmayan musluk ve duşların sularının devir daim olması için akıtılmasını açıklar.

Bağlam:

- 4.1 Konuk odaları ile genel alanlardaki duş başlıkları ve musluk süzgeçlerinin kireç tutmaması için yapılması gereken periyodik temizlikleri takip edilmiştir

4.2 Üç gündür kullanılmamış odalarda ve genel alanlarda bulunan musluklar ile duşların sularının çalışanlar tarafından soğuk- sıcak olmak üzere üç-beş dakika akıtılıp akıtılmadığı takip edilmiştir.

Kullanılan malzemeler: Duş başlığı ve musluk süzgeci temizlik formu, su akıtma formu.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME		
8 a) Teorik Sınav		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 17 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarımları ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
-		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	07/11/2012-2012/82

EKLER

EK A4-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 40 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Envanter yapma ve bütçe bilgisi
2. Satın alma ve depodan malzeme çekme prosedürü
3. Haşere ve mücadele yöntemleri bilgisi
4. Periyodik Temizlikler
 - a. Kullanılan araç-gereçler
 - b. Periyodik temizlik programı hazırlama
 - c. Periyodik halı temizlikleri
 - d. Periyodik kumaş kaplı mobilya temizlikleri
 - e. Periyodik aydınlatma üniteleri ve dekoratif eşya temizlikleri
 - f. Periyodik cam yüzey temizliği
 - g. Yüzeyleri cilalama
5. Lejyonella Önleme Yöntemleri
 - a. Araç-gereç malzeme bilgisi
 - b. Kullanılan yöntemler
 - c. Lejyonella formlarının hazırlanması

12UY0098-4/A5 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
2	REFERANS KODU	12UY0098-4/A5
3	SEVİYE	4
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0022-4		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1:Kalite Yönetim Sistemleri faaliyetlerini açıklar.</u>		
Başarım Ölçütleri:		
1.1 Uluslararası Yönetim Sistemleri konusunda bilgi sahibidir		
1.2 Yönetim Sistemlerinde Kat Hizmetleri açısından hedef belirleme konusunda bilgi sahibidir.		
1.3 Yönetim Sistemleri ile ilgili bölümüne ait dokümanların (Prosedür, Talimat, Formlar) oluşturulmasını bilir.		
1.4 Bölümünde yürütülen çalışmaların, Yönetim Sistemlerine uygunluğunu denetlemeyi bilir.		
Bağlam:		
1.1 ISO 9001- Kalite, ISO 22000-Gıda Güvenliği, ISO 14001-Çevre, ISO 18001-İşçi Sağlığı ve Güvenliği, 10002 Müşteri Memnuniyeti gibi Yönetim Sistemlerinde bölümü ile ilgili konularda bilgi sahibidir.		
1.4 Bölümünde yürütülen çalışmaların hangi doküman ve kayıtlarla kontrolünün sağlanması gerektiğini bilir.		
<u>Öğrenme Çıktısı 2:Geri bildirim sistemini açıklar</u>		
Başarım Ölçütleri:		
2.1 Astlarından veya yönetimden gelen şikâyet ile önerileri değerlendirme ve çözümlenme yöntemlerini açıklar.		
2.2 Misafir şikâyeti ile önerilerini değerlendirme ve çözümlenmeyi bilir.		
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME		
8 a) Teorik Sınav		
(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 6 soruluk test		

sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarına ve başarımlarını ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
-		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	07/11/2012-2012/82

EKLER

EK A5-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 24 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği :

- 1. Uluslararası standartların bilgisi**
 - a. ISO 9001- Kalite Yönetim Sistemi**
 - b. ISO 22000-Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi**
 - c. ISO 14001-Çevre Yönetim Sistemi**
 - d. ISO 18001-İşçi Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi**
 - e. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi**

12UY0098-4/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	YABANCI DİL
2	REFERANS KODU	12UY0098-4/ B1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	-
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	<p>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde B1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</p> <p>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</p> <p>Yukarıdaki öğrenme çıktılarında belirtilen; dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü anlatım ve yazılı anlatım becerilerine ilişkin düzeyler; 17 Ekim 2000 tarihinde, dil yeterliliklerinin belirlenmesi için kullanılması kararlaştırılan Avrupa Dil Portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerindeki (A1-C2) arasındaki düzeylerdir.</p>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir.
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	07/11/2012-2012/82

EKLER**EK [B1]-1:** Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

EKLER**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

12UY0098-4/A 1 İş sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri,
12UY0098-4/A 2 İş organizasyonu,
12UY0098-4/A 3 Operasyonun yürütülmesi,
12UY0098-4/A 4 Periyodik İşlemler,
12UY0098-4/A 5 Kalite yönetim sistemi,
12UY0098-4/B 1 Yabancı Dil

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ALEZ: Yatak koruyucuyu,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

ANAHTAR TESLİM DEFTERİ/FORMU: Pas, ofis ve depo anahtarların alınırken ad soyad, tarih, saat bilgilerinin yazılarak imzalandığı defter/formu,

AVRUPA DİL PORTFOLYOSU: Avrupa Konseyi tarafından Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Programı (The Common European Framework of Reference for Languages) kapsamında hazırlanan bireylerin dil becerilerinin, sertifikalarının, diplomalarının ve değişik dillerde edinilmiş deneyimlerinin bir kayıdır.

BİDE: Taharetlenme küvetini,

BUHARLAMA: Buhar verilerek gerçekleştirilen bir çeşit kuru temizleme sistemini,

BUKLET MALZEME: Konuk ihtiyaç malzemelerinin tüketilebilir özellikte olanları,

ÇAMAŞIR LİSTESİ: Konuğun temizlenmesini arzu ettiği çamaşırları için hazırlanmış listeyi,

ÇEVRE KARTI: Çevre koruma önlemlerini oda ve banyo tekstilleri açısından konuğa açıklamaya yarayan kartı,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKTAN: Hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaları ortadan kaldıran maddeyi,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemini,

DO NOT DISTURB (DND): Rahatsız etmeyin kartını,

ENVANTER: Sayım, kontrol ve düzeltme işlemlerini yapmak sureti ile varlıkların miktar ve değerlerinin saptanması,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Misafir tarafından personele verilen hediyelerin işletmeden çıkartılması için düzenlenen formu,

GENEL ALANLAR (PUBLIC AREAS): Otelde konaklayan ve konaklamayan tüm konukların ortak kullanım alanlarını,

GEREÇ(MALZEME): Belirli bir işi yapmak için kullanılan madde, materyali,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemleri,

HOUSEKEEPİNG: Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İLETİŞİM DEFTERİ: Vardiyalar arası bilgi aktarımlarının yazılı olarak yapılmasını sağlayan defteri,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İŞLETME DURUM RAPORU: İşletmenin misafir odalarının durumunu gösteren raporu,

İZLEK: Prosedürü,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

KURU SİSTEM HALI TEMİZLEME YÖNTEMİ: Bitkisel temizleme tozu ve özel makinesi ile yapılan temizleme yöntemini,

KURU SİSTEM HALI TEMİZLEME MADDESİ: Bitkisel temizleme tozunu (Çevre dostu bir üründür),

LEGIONELLA(LEJYONELLA):Klima, su, soğutma sistemlerinde üreyebilen ve solunum yoluyla hastalık yapan bakteriyi,

3x3 METODU: Oda temizleme görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “housekeeping” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlama metodunu,

NACE: Avrupa Topluluğu’nda ekonomik faaliyetlerin istatistikî sınıflamasını,

ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ RAPORU: Odaların kullanım durumlarını gösteren raporu,

ORIENTATION (Uyum eğitimi) İşe ve işyerine alıştırma eğitimi

ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ/FORMU: İşletmenin demirbaşlarını ihtiyaç duyan diğer işletmelere ödünç verirken tutulan rapor veya defter

PAS ANAHTARI: Genel ve bölgesel olarak birden fazla odanın veya alanın kapısını açmaya yarayan bir çeşit maymuncuğu,

PORTÖR TARAMASI: Portör bir hastalık etkeninin bir kişiden bir başka kişiye bulaşmasıdır. Önüne geçebilmek için yapılan erken teşhis odaklı tarama hizmetine,

PUANTAJ CETVELİ: İşçilerin işlerine devamlarını izlemede kullanılan çizelgeye.

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirilmeden hafif dokunuşlarla temizlik yapma yöntemini,

ULUSAL MESLEK STANDARDI: Bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından kabul edilen, gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normları,

ULUSAL YETERLİLİK: MYK tarafından yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşlarınca yapılan değerlendirmelerle tespit edilen ve MYK tarafından onaylanarak ulusal yeterlilik çerçevesine yerleştirilen, bireyin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliği,

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ: Bir önceki vardiyadan kalan işlerin yazıldığı defteri,

VIP(Very Important Person) :Çok önemli kişiyi

YATAK ŞALI /RUNNER: Sadece ayakucunu örtecek ebatlarda yatak örtüsünü, ifade eder

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

Kat Hizmetleri Sorumlusu (4.Seviye) mesleğinden Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) (5.Seviye) mesleğine söz konusu mesleğin yeterliliklerinde tanımlanan farklı bilgi beceri ve yetkinliklere sahip olduğu ispatlanarak dikey geçiş yapılabilir.

EK4: Değerlendirici Ölçütleri

DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ

1. Meslekle ilgili yeterlilik birimlerinin ölçme değerlendirmesinde görev alacak kişilerin aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmaları gerekmektedir.

- a. Asgari lise veya dengi bir okuldan mezun olmak ve sektörde; Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) (seviye 5) mesleğinde en az 5 yıl çalışmış olmak.
- b. Üniversitelerin; Konaklama İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümleri ve Meslek Yüksek Okullarının Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Seyahat Hizmetleri bölümlerinden mezun olup Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak,
- c. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi öğretmeni olarak Kat Hizmetleri meslek dalında 3 yıl süreyle eğitim vermiş olmak.

2. Yabancı dil yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi sırasında görev alacak değerlendiricilerin en az lisans mezunu olması ve Avrupa dil portfolyosunda yer alan dil yeterliliği ölçütlerine göre ilgili yabancı dilde aşağıdaki düzeylerde olduğunu belgelemesi gerekmektedir.

- a. A1 ve A2 seviyelerinin ölçme ve değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az B1 düzeyinde olması,
- b. B1-B2-C1 seviyelerinin ölçme ve değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C1 düzeyinde olması,
- c. C2 seviyesinin ölçme ve değerlendirmesinde görev alacak değerlendiricilerin en az C2 düzeyinde olması.