



ULUSAL YETERLİLİK

12UY0100-3

GENEL ALAN SORUMLUSU

SEVİYE 3

REVİZYON NO:00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2012

ÖNSÖZ

Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) 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.

12UY0100-3 GENEL ALAN SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ

| | | |
|--|--|---|
| 1 | YETERLİLİĞİN ADI | GENEL ALAN SORUMLUSU |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3 |
| 3 | SEVİYE | 3 |
| 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 Genel Alan Sorumlusu mesleğinde, sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme ve meslekte yeterliliğini, geçerli, güvenilir bir belge ile kanıtlamasına olanak vermektir. |
| 9 | YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARTI | Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0020-3 |
| 10 | YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I | - |
| 11 | YETERLİLİĞİN YAPISI | |
| 11-a) Zorunlu Birimler | | |
| 12UY0100-3/A1 İş sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri, 12UY0100-3/A2 İş organizasyonu, 12UY0100-3/A3 Bölge Denetimi, 12UY0100-3/A4 Periyodik İşlemler, 12UY0100-3/A5 Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri, 12UY0100-3/A6 Kalite yönetim sistemi, | | |
| 11-b) Seçmeli Birimler | | |
| 12UY0100-3/B1 Yabancı Dil, | | |
| 11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları | | |
| Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir. | | |
| 12 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | Yeterliliğin ölçülebilmesi için adaya A grubu zorunlu yeterlilik birimlerde tanımlanan tüm başarımları ölçütlerini karşılayacak şekilde teorik sınav ve uygulamalı sınav uygulanır. Teorik sınav ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktıları ve başarımları 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 başarımlarını ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulatılması ve kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür. Birimlerin uygulamalı ve teorik sınavları birleştirilerek veya ayrı ayrı yapılabilir. A2, A3, A4, A5 birimlerine teorik ve uygulamalı sınav yapılacaktır. A1 ve A6 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 | Genel Alan 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 |

**12UY0100-3/A1 İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ
YETERLİLİK BİRİMİ**

| | | |
|---|--|---|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3/A1 |
| 3 | SEVİYE | 3 |
| 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 | |

Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0020-3

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

Öğrenme Çıktısı 1:İş sağlığı ve güvenliği yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 1.1 İş sağlığı ve güvenlik riski taşıyan durumlar ile alınacak önlemleri açıklar.
- 1.2 Yapılan işe uygun kişisel koruyucu donanım malzemelerini listeler.
- 1.3 Yapılan işe uygun kullanılacak uyarı işaretlerini listeler.
- 1.4 İş güvenliğini tehlikeye düşürecek faktörleri açıklar.
- 1.5 Tehlikeli durumları ve acil durum prosedürlerini açıklar.
- 1.6 Çalışma ortamında meydana gelebilecek tehlikeli durumlar da ki sorumluluğunu açıklar.
- 1.7 Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenleri açıklar.

Bağlam:

- 1.1 İSG'ye göre;
 - 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
- 1.1 Tehlike arz eden yüksek camların temizliğini yapan profesyonel cam temizlik ekiplerinin çalışmaları takip edilmiştir.
- 1.2-1.3 Kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemeleri (eldiven, iş kıyafeti, gözlük, çizme, emniyet kemeri, maske vb) ve uyarı işaretlerini listelemiş, kullanılma yöntemlerini açıklamıştır.
- 1.4 İSG'ye göre; elektrik, tesisat, makine arızaları ile ilgili yapılması gerekenleri ve yaralanmalara neden olabilecek arızaları listelemiş.
- 1.5 Şüpheli paket, kişi ve şüpheli durumlar (yaralanma, duman, sarhoşluk, kavga, gürültü vb) ile ilgili yapılması gereken prosedürleri açıklamıştır.

Kullanılan malzeme: Eldiven, iş kıyafeti, maske, emniyet kemeri, lastik çizme, gözlük gibi kişisel koruyucu donanımlar.

Güvenlik şeridi, kaygan zemin, temizlik yapılıyor, arızalı (Out of order) levhaları gibi uyarı işaretleri, kimyasal madde etiketleri, kova (kesici maddeleri koymak için).

Öğrenme Çıktısı 2: Çevresel risklerin azaltılması yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1 Tasarruf yöntemlerini listeler.
- 2.2 Sorumlu olduğu alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları listeler.
- 2.3 Organik, geri dönüşümlü, tehlikeli, tıbbi, zararlı atıkların toplanma ve depolanma yöntemlerini açıklar.
- 2.4 Bölümünde yapılan uygulamaların çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını açıklar.

Bağlam:

- 2.1 Çalışma esnasında yapılması gereken elektrik ve su ile ilgili enerji tasarruf yöntemlerini listelemiştir.
- 2.2 Kimyasal madde ambalajı, pil, akü, tıbbi atık gibi zararlı atıkları listelemiştir. Zararlı atıkların toplanma ve depolanma yöntemlerini açıklamıştır.
- 2.3 Cinslerine göre ayırdığı (Cam, metal, kağıt, plastik, organik vb) atıkları işletme izleklerinde belirtilen renkteki çöp torbasına toplamıştır.
- 2.4 Çevre için zararlı olacak sonuçları önlemek için kimyasal kullanımında dikkat edilecek yöntemleri açıklamıştır.

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 11 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 70 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarımları 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 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 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 ve İş Güvenliği Mevzuatı
 - 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, Ekoloji denge
 - c. Atık prosedürleri
 - d. Çevre kazanım ve Koruma
 - e. Doğal kaynakların verimli kullanımı

12UY0100-3/A2 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|--|--|------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | İŞ ORGANİZASYONU |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3/A2 |
| 3 | SEVİYE | 3 |
| 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 | |
| Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0020-3 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel temizlik ve bakımını yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1 Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular.</p> <p>1.2 İş kıyafetini giyerek isimliğini takar.</p> <p>1.3 Alyans, saat dışında mücevherat ve takı kullanmaz.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1 Ağız, el, ayak, vücut, saç, sakal temizliği ve bakımını yapmıştır.</p> <p>1.1 Saç ve sakal kesimi işletme izleklerine uygun olarak kesilmiştir.</p> <p>1.2 İşletme izleklerine göre iş kıyafetini giymiştir.</p> <p>Kullanılan malzemeler: İş kıyafeti, isimlik, kişisel bakım araç-gereçleri.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: İşi ile ilgili hazırlıkları yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1 Günlük iş programı ve sorumlu olduğu bölgeye ait periyodik temizlik programı bilgilerini alır.</p> <p>2.2 Kat hizmetleri iletişim defterindeki bilgileri kontrol eder.</p> <p>2.3 Sorumluluğu altındaki alanlara ait anahtarları alır.</p> <p>2.4 Genel alan temizleme ve düzenleme görevlilerinin anahtarlarını teslim almalarını sağlar.</p> <p>2.5 Anahtar kaybolması veya kırılması durumunda amirine ve ilgili birimlere rapor eder.</p> <p>2.6 VIP vb özel konukların kullanacakları alanlar ile ilgili bilgileri alır.</p> <p>2.7 Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda görev dağılımını yapar.</p> <p>2.8 Bölgesinde bulunan alanların temizlik ve düzenini denetler.</p> <p>Bağlam:</p> <p>2.1 Sorumlu olduğu bölgeye ait günlük ve periyodik temizlik programı kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısından öğrenilmiştir.</p> <p>2.2 İletişim defterindeki bilgiler kontrol edilmiş, bir önceki vardiyadaki misafir istekleri, şikâyetleri, aksaklıklar veya çalışmalar ile ilgili genel alan temizleme görevlileri bilgilendirilmiştir.</p> <p>2.3 Anahtarlar “Günlük anahtar teslim formuna/defterine “ imza atılarak teslim alınmıştır.</p> <p>2.5 Sorumluluğu altındaki anahtarlardan kaybolan veya kırılan olduğunda tutanak düzenlenerek amirine ve işletme izleklerinde belirtilen ilgili birimlere rapor edilmiştir.</p> <p>2.6 Çok önemli konuk (VIP) hakkında bilgi alınmış, kullanacakları alanların hazırlıkları ile ilgili</p> | | |

programlar astlarına aktarılmıştır.

2.7-2.8 Genel alan görevlilerinin öncelikleri de belirtilerek görev dağılımı yapılmış ve bölgelerinde denetlenerek çalışma programının uygulanıp uygulanmadığı kontrol edilmiştir

Kullanılan malzemeler: Günlük anahtar teslim formu/defteri, anahtar.

Öğrenme Çıktısı 3: Genel alan depo ve ofislerini kontrol eder, çalışanların eksik malzemelerini tamamlar.

Başarım Ölçütleri:

3.1 Depo temizlik ve düzenleme kurallarını açıklar.

3.2 Genel alan görevlilerinin kullandıkları malzemelerin günlük ve haftalık envanterlerini yapmayı ve eksiklerini temin etmeyi açıklar

Bağlam:

3.1 Kat hizmetleri deposundaki malzemelerin İSG kurallarına uygun düzenli ve sayımı kolay olacak bir şekilde yerleştirilmesi sağlanmıştır.

3.2 Genel alan görevlilerinin kullanacakları temizlik malzemelerinin eksikleri tespit edilmiştir. Kat hizmetleri deposundan alınan malzemeler, genel alan görevlilerine dağıtılmıştır.

Kullanılan malzemeler: Temizlik malzemeleri; kimyasal maddeler, temizlik araç-gereçleri, misafir kullanım malzemeleri (tuvalet kağıdı, sabun, klozet kapak örtüsü, kağıt havlu vb)

Öğrenme Çıktısı 4: Genel alan görevlilerini denetler.

Başarım Ölçütleri:

4.1 Genel alan görevlilerinin işe geliş, gidişlerini, kişisel görünümünü, işyeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum ve davranışlarını takip etme yöntemlerini açıklar

4.2 Genel alan görevlileri ile kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısı arasında iletişimi sağlanacak konuları açıklar.

Bağlam:

4.1 Genel alan görevlilerinin çalışma saatlerine, kişisel hijyen ve iş yeri kurallarına uymaları; otel çalışanları, ekip arkadaşları, misafirler ile üstlerine karşı davranışlarında saygılı ve seviyeli olmaları sağlanmıştır.

4.2 Üstlerinden aldığı bilgi ve talimatlar zamanında ve eksiksiz olarak oda temizleme ve düzenleme görevlilerine iletilmiştir. Genel alan görevlilerinin de ihtiyaçları (izin, hastalık, vb) zamanında ve eksiksiz olarak üstlerine iletilmiştir.

Öğrenme Çıktısı 5: Ödünç eşya defteri / formu kayıtlarını tutar.

Başarım Ölçütleri:

5.1 Bir başka işletmeye verilen ya da alınan demirbaşların nasıl takip edilmesi gerektiğini açıklar.

5.2 Demirbaşların düzgün, sağlam, eksiksiz ve temiz bir şekilde teslim edilip, alınması yöntemlerini açıklar.

Bağlam:

5.1 Geçici olarak bir başka işletmeden alınmış ya da verilmiş demirbaşların (bebek yatağı, extra yatak, yorgan, makine vb.) hazırlanması ile teslim edilmesi sağlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Ödünç eşya defteri/formu, bilgi etiketi.

| | | |
|--|--|--|
| 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 70 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 | | |
| (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 başarımları 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 70 puan alması gerekir. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| - | | |
| 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 A2-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 16 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Genel temizlik bilgisi
2. Kişisel hijyen ve kat hizmetleri hijyeni kuralları
3. İletişim becerileri ve ekip çalışması
4. Yöneticilik bilgisi
5. Meslek etiği
6. İş Organizasyonu plan ve program yapma
7. Bölümünde ve işletmesinde kullanılan raporlar hakkında bilgi
8. Pas anahtarı kullanım bilgisi ve prosedürü
9. Bilgisayar kullanımı
10. Bölümünde kullanılan araç-gereç, temizlik maddesi, buklet ve sarf malzemelerin bilgisi
11. Ofis ve depo düzeni bilgisi

12UY0100-3/A3 GENEL ALAN DENETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|---------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | GENEL ALAN DENETİMİ |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3/A3 |
| 3 | SEVİYE | 3 |
| 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 | |

Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0020-3

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

Öğrenme Çıktısı 1: Genel alan denetimlerini yapar.**Başarım Ölçütleri:**

- 1.1 Genel alanların her zaman temiz ve düzenli olmasını sağlar.
- 1.2 Genel alanlarda bulunan mobilya ve eşyaların temizlik ve düzenini kontrol eder.
- 1.3 Özel misafirlerin (VIP) kullanacağı alanların hazırlanmasını programlar, çalışmalarını takip eder

Bağlam:

1.1 Restoran, lobi, tuvalet, bar, toplantı salonu, alışveriş merkezi, eğlence alanı, havuz çevresi, sahil, bahçe, otopark, personel kullanım alanı vb. genel alanların her zaman kullanıma hazır halde olması sağlanmıştır.

Genel alanların;

- a. Kullanım yoğunluğuna göre temizlik, bakım ve düzeninin yapılması,
- b. Tuvaletlerin hijyen kurallarına ve temizlik saatlerine uygun temizlenmesi,
- c. Tuvaletlerde kullanılan malzemelerin (tuvalet kağıdı, el kurulama kağıdı, sabun, klozet kağıdı, hijyen poşet vb.) eksiksiz olması,
- d. Restoranların açılış saatlerine göre temizlik ve bakımının yapılması,
- e. Mobilyaların, aksesuarların, halıların, mefruşat gibi malzemelerin her zaman temiz ve düzenli olması,
- f. Bölümlerin periyodik temizliklerinin zamanında yapılması,
- g. Sahil ve havuz çevresinin temiz ve düzenli olması,
- h. Havuz ve sahilde bulunan şezlong, şemsiye ve sehpa gibi eşyaların temiz, sağlam ve düzenli olması,
- i. Kullanılan tekstil malzemelerinin (plaj havlusu vb.) temiz ve sağlam olması, kirlilerinin toplanarak çamaşırhaneye bırakılmasında işletme izleklerine uyulması,
- j. Zeminlerin temizlik ve bakımlarının (cila sökme, cilalama, parlatma vb) istenilen standarda uygun ve zamanında yapılması sağlanmıştır.

Öğrenme Çıktısı 2: Arızaları tespit ve takip eder.**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1 Astlarının bildirdiği veya kontrollerinde tespit ettiği arızayı ayrıntılı olarak ilgili birime bildirir.
- 2.2 Arıza misafiri rahatsız edecek bir yerde ise misafirin bilgilendirilmesini sağlar.
- 2.3 Arızası giderilen alanın temizlenmesini sağlar
- 2.4 Tamir edilmesi uzayan arıza ile ilgili bir sonraki vardiya sorumlusunu bilgilendirme yöntemlerini açıklar.

| | | |
|---|--|--|
| <p>Bağlam: 2.1 Tespit ettiği arıza ile ilgili; a. Arızanın cinsi (elektrik, tesisat, marangoz, elektronik, boya vb), b. Yerinin tarifi (restoran bayanlar tuvaleti 1.kabin vb), c. Durumu (acil, normal) gibi bilgiler eksiksiz olarak “arıza bildirim formu”na yazılarak teknik servise bildirilmiş veya otel otomasyon sistemine girilmiştir. 2.3 Arıza giderildikten sonra en kısa sürede alanın temizlenmesi sağlanmıştır. 2.4 Arıza devam ediyor veya yapılmamış ise iletişim defterine yazarak veya sözlü olarak bir sonraki vardiya sorumlusu bilgilendirilmiştir</p> <p>Kullanılan malzemeler: Arıza bildirim formu</p> <p>Öğrenme Çıktısı 3: Kayıp ve hasarlı demirbaşların takibini yapar.</p> <p>Başarım Ölçütleri: 3.1 Bölgesinde tespit ettiği demirbaş hasarı ile ilgili bilgileri ilgili birime vakit geçirmeden bildirir. 3.2 Kayıp ve hasar görmüş demirbaş eşyalar ile ilgili bilgilerin bulunduğu tutanak düzenler.</p> <p>Bağlam: 3.1 Astarlarından gelen veya kendi tespit ettiği demirbaş hasarı ile ilgili bilgiler (yeri, zamanı ve kimin tarafından meydana geldiği vb) vakit geçirilmeden amirine bildirilmiştir.</p> | | |
| 8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| (T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 8 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 70 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarımları 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 sınav ve/veya sınavlara girer. Uygulama sınavında ilgili Ulusal Meslek Standardı'ndaki başarımları 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 70 puan alması gerekir. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| - | | |
| 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 A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

Bu birimin kazandırılması için en az 120 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Genel alan temizlik ve düzeni bilgisi
 - a. Toz alma
 - b. Paspas yapma
 - c. Genel tuvalet temizliği
 - d. Cam temizliği
 - e. Atık toplama
 - f. Zeminlerin temizliği
 - g. Leke çıkarma yöntemleri bilgisi
2. Elektrikli temizlik makineleri bilgisi.
3. Arıza takip prosedürü
4. Kayıp ve hasarlı eşya prosedürü

12UY0100-3/A4 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|--------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | PERİYODİK İŞLEMLER |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3/A4 |
| 3 | SEVİYE | 3 |
| 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 | |
| Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0020-3 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <u>Öğrenme Çıktısı 1:Periyodik bakım ve temizlik işlemlerini takip eder.</u> | | |
| Başarım Ölçütleri: | | |
| 1.1 Periyodik temizlik programlarının nasıl hazırlanması gerektiğini açıklar. | | |
| 1.2 Periyodik temizlik ve bakımı uzun sürecek alanların kullanıma kapatılması yöntemlerini açıklar. | | |
| 1.3 Periyodik temizlik öncesi hazırlıkların eksiksiz olmasını ve temizliklerin istenilen standartta olup olmadığını denetler | | |
| 1.4 İşletmenin genelindeki periyodik temizlik, tadilat, bakım ve onarım işlemlerinde ilgili departmanlar ile iletişim ve işbirliği içerisinde olur. | | |
| Bağlam: | | |
| 1.1 Periyodik olarak yapılması gereken temizlik ve bakım işleri tespit edilmiş, planlanmış ve zamanında uygulanmaları sağlanmıştır. | | |
| 1.3 Kimyasal madde, araç, makine ve malzemelerin eksiksiz olmasına dikkat edilmiş, temizlik ve bakım işlemlerinin istenilen standartta olması sağlanmıştır. | | |
| 1.4 Periyodik temizlik ve bakım işlerinin içeriği, zamanlaması ve durumu hakkında ön büro ve misafir ilişkileri departmanları bilgilendirilmiştir. Temizlik işlemleri sonrasında yapılması gereken tamiratlar teknik servis bölümüne bildirilerek takibi yapılmıştır. | | |
| <u>Öğrenme Çıktısı 2: Satın alma deposundan malzeme çekilmesini sağlar.</u> | | |
| Başarım Ölçütleri: | | |
| 2.1 Genel alan deposundaki malzeme ihtiyacının tespit edilme yöntemini açıklar. | | |
| 2.2 Satın alma deposundan çekilen malzemelerin kat hizmetleri deposuna yerleştirilmesini sağlar. | | |
| Bağlam: | | |
| 2.1 Genel alan deposundaki kimyasal madde, misafir kullanım malzemeleri, (tuvalet kâğıdı, kâğıt havlu, sabun vb) temizlik araç ve gereçlerinin eksikleri belirlenerek malzeme listesi kat hizmetleri sorumlusuna veya yardımcısına verilmiştir. | | |
| 2.2 Malzemelerin kat hizmetleri deposundaki belirlenen yerlerine İSG kurallarına uygun olarak, sayılabilir ve kolay alınabilir şekilde yerleştirilmesi sağlanmıştır. | | |

Öğrenme Çıktısı 3: Envanter sayımlarının yapılmasını sağlar**Başarım Ölçütleri:**

- 3.1 Bölümünün sorumluluğunda olan demirbaş ve malzeme envanterlerinin yapılmasında görev alır.
3.2 Sayım sonuçlarını uygun formlara yazar

Bağlam:

- 3.1 Bölümünde günlük, haftalık, aylık veya sezonluk olmak üzere periyodik olarak yapılan; demirbaş, tekstil, kimyasal madde, araç-gereç, misafir sarf malzemeleri vb. envanterlerinde sorumlu olduğu bölgeye ait sayımların doğru olarak yapılması sağlanmıştır.
3.2 Sayım sonuçları düzgün bir şekilde formlara yazılarak kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısına verilmiştir.

Öğrenme Çıktısı 4:Haşere mücadelesi yöntemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 4.1 Periyodik olarak yapılan haşere mücadele yöntemlerini listeler.
4.2 Astlarının bildirdiği veya kendi tespit ettiği haşereler ile ilgili önlem alır.
4.3 Haşere görülen bölümler ile ilgili düzenli olarak rapor verir.

Bağlam:

- 4.1 Haşere mücadele tarih, zaman ve yöntem bilgisi öğrenilmiştir.
4.2 Haşere gördüğü veya bilgisini aldığı anda üstlerini bilgilendirerek, haşere mücadele ekibine zaman geçirmeden haber verilmesi sağlanmıştır. Haşere mücadele ekibi gelene kadar haşerenin ortamdan uzaklaşmasını sağlayacak ilaçlama ürünü, İSG kurallarına uygun olarak kullanılmıştır.
4.3Haşere görülen alanların düzenli takibini yapılarak mücadelenin etkili olup olmadığı takip edilmiştir

Öğrenme Çıktısı 5:Lejyonella önleme yöntemlerinin uygulanmasını sağlar.**Başarım Ölçütleri:**

- 5.1 Duş başlıklarının ve musluk süzgeçlerinin temizlenmesini sağlar
5.2 Genel alanlardaki musluk ve duşların sularının akıtılmasını sağlar.

Bağlam:

- 5.1 Genel alanlardaki duş başlıklarının ve musluk süzgeçlerinin kireç tutmaması için temizliklerinin düzenli yapılması sağlanmıştır.
5.2 Üç gün kullanılmamış alanlardaki musluklar ile duşların sularının devir daim olması için çalışanlar tarafından soğuk- sıcak olmak üzere üç-beş dakika akıtılması sağlanmıştır

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 12 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 70 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarım ölçütlerini 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 sınav ve/veya sınavlara 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 70 puan alması gerekir. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| - | | |
| 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 A4-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 32 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. 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
2. Satın alma ve depodan mal çekme prosedürü
3. Envanter hazırlama bilgisi
4. Haşere ve mücadele yöntemleri bilgisi
5. Lejyonella ve önleme yöntemleri

12UY0100-3/A5 GÜN SONU (VARDİYA SONU) İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | GÜN SONU (VARDİYA SONU) İŞLEMLERİ |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3/A5 |
| 3 | SEVİYE | 3 |
| 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 | |
| Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0020-3 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Son temizlik denetimlerini yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1 Son kontrolleri yapar.</p> <p>1.2 Atıkların İSG ve çevre koruma yöntemlerine uygun şekilde atık toplama alanlarına atılmasını sağlar.</p> <p>1.3 Malzeme ofislerini denetler.</p> <p>1.4 Temizlik arabası, makine ve araç gereçlerin kontrolünü yapar.</p> <p>1.5 Bir sonraki vardiya çalışanlarına bildirilmesi gerekenleri “İletişim defterine” kaydeder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1 Sorumlu olduğu alanların temiz, düzenli ve kullanıma hazır olup olmadığı kontrol edilmiştir.</p> <p>1.2 Cinslerine göre ayrıştırılarak toplanan atıkların her atık için ayrı belirlenmiş toplama alanına atılması takip edilmiştir.</p> <p>1.3Kullanılan araç-gereçlerin temiz ve düzenli bir şekilde ofislere yerleştirilip yerleştirilmediği denetlenmiştir.</p> <p>1.4 Temizlik arabalarının, makinelerin temiz ve sağlam olup olmadığı kontrol edilmiştir.</p> <p>1.5 Konuk isteği, şikâyeti veya genel alanlar ile ilgili durumlar (arızalı, periyodik temizlik yapılmış, cilalanmış vb) tamamlanamayan temizlik ve bakım çalışmaları bir sonraki vardiya sorumlusu, kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısı yazılı (iletişim defteri) ve/veya sözlü olarak bilgilendirilmiştir.</p> <p>Kullanılan malzemeler: İletişim defteri.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Kayıp ve bulunmuş eşyaların takibini yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1 Misafirlerin gün içinde kaybettiğini bildirdiği eşyaların bulunması için araştırma yapar.</p> <p>2.2 Kendisinin veya genel alan temizleme ve düzenleme görevlilerinin bulduğu unutulmuş eşyaların takibini yapar.</p> <p>2.3 Bulunan eşyaların misafire teslim edilmesinde ve teslim formlarının hazırlanarak dosyalanmasında görev alır.</p> | | |

Bağlam:

2.1 Misafirin gün içinde kaybettiğini bildirdiği eşya ile ilgili bilgiler (eşyanın cinsi, rengi, markası, saat kaçta ve nerede kaybolduğu vb.) öğrenilmiş ve eşyanın araştırması yapılmıştır.

2.2 Genel alan görevlilerinin kendisine ilettiği veya bulduğu unutulmuş eşyaların bilgilerinin (eşyanın cinsi, rengi, markası, hangi tarih ve nerede kaybolduğu vb.) bulunan eşya formuna, defterine veya bilgisayardaki sisteme eksiksiz olarak kaydedilmesi ve eşyanın düzenli bir şekilde depolanması sağlanmıştır.

2.3 Eşyanın istenmesi durumunda, kayıtlı bilgilerin ışığında “Kayıp eşya deposundan” eşyanın araştırması yapılmıştır. Bulunan eşya teslim edilirken teslim etme bilgilerinin (eşyanın cinsi, teslim tarihi, teslim eden, teslim edilen vb) olduğu form/tutanak düzenlenerek misafire imzalatılmış ve bu form/tutanak dosyalanmıştır. Bilgiler ayrıca deftere veya bilgisayardaki sisteme kaydedilmiştir.

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

Öğrenme Çıktısı 3: Misafir tarafından verilen hediyelerin takibini yapar.**Başarım Ölçütleri**

3.1 Misafirlerin hediye yazılı kâğıt veya form ile vermesi takip eder.

3.2 Hediye alan kişilerin kendisi veya personel tarafından işletmeden çıkartılabilmesi için “Eşya çıkış formu “ düzenlenmesini sağlar

Bağlam:

3.1 Kendisine veya astlarına hediye vermek isteyen misafirden imzaladığı yazı karşılığında hediye alınmıştır.

3.2 Hediye alan kişinin adına, imzalı misafir yazısının da eklendiği ve eşyanın bilgilerinin bulunduğu “Eşya çıkış formu” düzenlenmiştir.

Kullanılan malzemeler: İmzalı hediye verme formu veya kağıdı, eşya çıkış formu.

Öğrenme Çıktısı 4: Malzemeleri teslim eder.**Başarım Ölçütleri:**

4.1 Sorumluluğu altındaki anahtar ve iletişim araçlarını teslim eder.

4.2 İş kıyafetini teslim eder.

Bağlam:

4.1 Kendisine zimmetlenmiş telsiz, telefon gibi işletmeye ait iletişim araçlarını, pas anahtarını ve ofis, depo gibi alanların anahtarları sağlam bir şekilde imza karşılığı teslim edilmiştir.

4.2 Kirlenen iş kıyafeti isimlik çıkarıldıktan ve cepleri kontrol edildikten sonra çamaşırhanede ayrılmış bölüme bırakılmıştır.

Kullanılan malzemeler: Pas ve ofis anahtarları, telsiz, telefon, iş kıyafeti, isimlik.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**8 a) Teorik Sınav**

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 9 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 70 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktıları 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 sınav ve/veya sınavlara 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 70 puan alması gerekir. | | |
| 8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar | | |
| - | | |
| 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 A5-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 16 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği :

1. İşletme izlekleri bilgisi :
 - a. Kayıp ve bulunan eşya prosedürü,
 - b. Misafir çamaşırları ile ilgilenme prosedürü,
 - c. Eşya çıkarma prosedürü,
 - d. İş kıyafeti prosedürü vb.
2. Ofis düzeni, araç-gereç ve makine temizlikleri ile depolanması bilgisi
3. Kat hizmetleri bölümünde kullanılan formların bilgisi

12UY0100-3/A6 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|--|--|------------------------|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3/A6 |
| 3 | SEVİYE | 3 |
| 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 | |
| Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0020-3 | | |
| 7 | ÖĞRENME ÇIKTILARI | |
| <p><u>Öğrenme Çıktısı 1:Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetlerini açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1 Uluslararası kalite standartlarını açıklar.</p> <p>1.2 Bölümünün, işletmenin kalite yönetim sistemindeki hedefi doğrultusunda nasıl yönetmelik oluşturacağını açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Bölümünde gerçekleşen çalışmaların istenilen kalitede olması için yapılması gerekenleri tanımlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1 Kullanılan araç-gereç, kimyasal maddelerin temizlik ve bakım çalışmalarındaki olumlu veya olumsuz etkilerini takip eder.</p> <p>2.2 Araç-gereç, makine ve kimyasal maddelerin kullanım bilgilerine sahiptir.</p> <p>2.3 Genel alan görevlilerine mesleki bilgileri öğretme tekniklerini açıklar.</p> <p>2.4 Temizlik ve bakım çalışmalarının kalite yönetim sisteminde belirtilen talimatlar ile planlara uygun yapılma yöntemlerini açıklar.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Geri bildirim sisteminin işletilmesine ilişkin yöntemleri tanımlar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>3.1 Astarından veya üstlerinden gelen şikâyet ve önerilerin değerlendirilme ile çözümlenmeleri konusunda yapılması gerekenleri açıklar.</p> <p>3.2 Kendisine iletilen misafir şikâyet ve önerileri için izlenmesi gereken işletme izleklerini açıklar.</p> | | |
| 8 | ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | |
| 8 a) Teorik Sınav | | |
| <p>(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 8 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 70 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.</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| 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 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 A6-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

Bu birimin kazandırılması için en az 16 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
2. Eğitimcilik bilgisi

12UY0100-3/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ

| | | |
|----|--|--|
| 1 | YETERLİLİK BİRİMİ ADI | YABANCI DİL |
| 2 | REFERANS KODU | 12UY0100-3/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><u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 5:</u> 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 |

EK A6-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

EKLER**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

12UY0100-3/A1 İş sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri,
12UY0100-3/A2 İş organizasyonu,
12UY0100-3/A3 Bölge Denetimi,
12UY0100-3/A4 Periyodik İşlemler,
12UY0100-3/A5 Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri,
12UY0100-3/A6 Kalite yönetim sistemi,
12UY0100-3/B1 Yabancı Dil,

EK2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

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,

DEZENFEKTAN: Hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaları ortadan kaldıran maddeyi,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemini,

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: Vardiya 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,

NACE: Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistikî sınıflamasını,

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,

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, ifade eder.

EK3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

Genel Alan Sorumlusu (3. Seviye) mesleğinden, Kat Sorumlusu (3.Seviye), Kat Hizmetleri Sorumlusu (4.Seviye) ve Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) (5.Seviye) mesleklerine söz konusu mesleklerin yeterliliklerinde tanımlanan farklı bilgi beceri ve yetkinliklere sahip olduğu ispatlanarak yatay ve 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 Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak veya,
 - Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) mesleğinde en az 2 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 en az 2 yıl sektörde hizmet vermiş olmak,
- c. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi öğretmeni olarak Kat Hizmetleri meslek dalında 2 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.