



ULUSAL YETERLİLİK

12UY0096-2

ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ

SEVİYE 2

REVİZYON NO:00

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2012

ÖNSÖZ

Oda Temizleme Görevlisi (Seviye 2) 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.

12UY0096-2 ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ
2	REFERANS KODU	12UY0096-2
3	SEVİYE	2
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 9112
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON NO	00
	C)REVİZYON TARİHİ	-
8	AMAÇ	Adayların Oda Temizleme Görevlisi 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 STANDARDI	Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0024-2
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞARTI	-
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
12UY0096-2/A1 İş sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri, 12UY0096-2/A2 İş organizasyonu, 12UY0096-2/A3 Oda temizleme ve düzenleme, 12UY0096-2/A4 Periyodik temizlik, 12UY0096-2/A5 Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri,		
11-b) Seçmeli Birimler		
12UY0096-2/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 ve sözlü sınav şeklinde uygulanır. Adayın başarısı, ilgili birimin ölçme değerlendirme bölümünde belirtilen ölçütlere göre değerlendirilir. Uygulama sınavında adayın performansı, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktıları ve başarımları içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulanması ve kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi yöntemiyle ölçülür. Birimlerin uygulamalı ve teorik sınavları birleştirilerek veya ayrı ayrı yapılabilir. A2, A3, A4, A5 birimlerinden uygulamalı sınav, A1 birimi için ise teorik sınav yapılacaktır.		

<p>Yeterliliğin bazı birim/bölümlerinden başarılı olan adayların başarılı olduğu birim/bölümlerin geçerlilik süresi 1 yıldır. Yeterlilik belgesi düzenlenmesi için yeterliliğin tüm birim/bölümlerinden son 1 yıl içerisinde başarılı olunması gerekmektedir.</p> <p>B1 yeterlilik biriminin ölçme ve değerlendirmesi ilgili birimde belirtilen ölçme ve değerlendirme yöntemiyle gerçekleştirilir.</p> <p>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.</p> <p>Düzenlenen Mesleki Yeterlilik Belgelerinin belge kapsamında adayın başarısını belgelediği yabancı dil/diller belirtilir.</p>		
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Oda temizleme görevlisi 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 gerçekleştirilir.
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	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	07/11/2012-2012/82

12UY0096-2/A1 İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ
2	REFERANS KODU	12UY0096-2/A1
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	
Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0024-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<p><u>Öğrenme Çıktısı 1:İş sağlığı ve güvenliği yöntemlerini açıklar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1 İş sağlığı ve güvenliği yöntemlerini uygular.</p> <p>1.2 Kişisel koruyucu donanım malzemelerini kullanır</p> <p>1.3 Uyarı işaretlerini kullanır.</p> <p>1.4 İş güvenliğini tehlikeye düşürecek faktörleri açıklar.</p> <p>1.5 Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenleri açıklar.</p> <p>Bağlam:</p> <p>1.1 İş sağlığı ve güvenliğine göre;</p> <p>a. Ağır eşyaları, dizlerinden güç alarak kaldırma,</p> <p>b. Temizlik maddelerini etiketlerindeki kullanma talimatlarına uygun olarak kullanma,</p> <p>c. Temizlik maddelerini orijinal ambalajı dışında kullanılması halinde yeni ambalajı etiketleme,</p> <p>d. Yüksek camların temizliğine dikkat etme,</p> <p>e. Atıkları toplarken içerisinde yanıcı ve kesici madde olup olmadığına dikkat etme ,</p> <p>f. Elektrik fişi, prizi ve elektrikli makinelerin kablo ile fişlerinin kullanımlarında dikkat edilecek yöntemleri açıklamıştır.</p> <p>1.2-1.3 Kişisel koruyucu donanım (KKD) malzemelerini (eldiven, iş kıyafeti, gözlük, çizme, emniyet kemeri, maske vb) ve uyarı işaretlerini (kaygan zemin, temizlik yapılıyor, arızalı (Out of order) vb levhalar) listelemiştir.</p> <p>1.4 İSG'ye göre; elektrik, tesisat, makine arızaları ile ilgili yapılması gerekenleri ve yaralanmalara neden olabilecek arızaları listelemiştir.</p> <p>1.4 Şüpheli paket, kişi ve şüpheli durumlar (yaralanma, duman, sarhoşluk, kavga, gürültü vb) ile ilgili yapılması gerekenleri açıklamıştır.</p> <p>Kullanılan malzeme: Eldiven, iş kıyafeti, maske, emniyet kemeri, lastik çizme, gözlük gibi kişisel koruyucu donanımlar.</p> <p>Güvenlik şeridi, kaygan zemin, temizlik yapılıyor, arızalı (Out of order) levhaları gibi uyarı işaretleri, kimyasal madde etiketleri, kova (kesici maddeleri koymak için).</p>		

Öğrenme Çıktısı 2: Çevresel risklerin azaltılması yöntemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1 Tasarruf yöntemlerini açıklar.
- 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 Yapılan uygulamaların çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını açıklar.

Bağlam:

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

Kullanılan malzemeler: Renkli çöp torbaları, renkli çöp kovaları

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 60 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.

(T2) Açık Uçlu Sözlü Sınav: Bu sınav kapsamında en az 5 soruluk açık uçlu sözlü sınav uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 60 puan almalıdır. Sınavın toplam süresi en fazla 15 dakika olmalıdır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Teorik sınava girecek adaylar T1 veya T2 yönteminden istediklerini seçebileceklerdir T2 yöntemini tercih eden ve öğrenim düzeyini belgeleyemeyen adayların teorik sınava alınabilmesi için asgari 50 -100 kelimelik bir metin okutulup yazdırılarak okuryazar olduklarının tespit edilmesi gerekmektedir..

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	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. Mesleğin uygulandığı çalışma koşulları ve İş yasası hakkında temel bilgi
2. İşçi Sağlığı Mevzuatına Uymak Ve İş Güvenliği
 - a. İş güvenliği talimatları
 - b. Kaza önleme talimatları
 - c. Koruma donanımları
 - d. Makine kullanım talimatları
 - e. Kaza durumundaki davranış
 - f. Elektrik akımının tehlikeleri
 - g. Üretimin çevre için oluşturduğu tehlikeler
3. Doğal afet, Yangın ve Acil Durumlarda yapılması gerekenler
4. Çevreye Duyarlı Olmak Ve Korumak
 - a. Çevre kazanım ve Koruma
 - b. Ekoloji, Ekoloji denge
 - c. Atık yönetmeliği
 - d. Su, toprak, hava ve gürültü kirliliği
 - e. Doğal kaynakların verimli kullanımı

12UY0096-2/A2 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İŞ ORGANİZASYONU
2	REFERANS KODU	12UY0096-2/A2
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	
Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0024-2		
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: Görev ve talimatları uygular.</u></p> <p>Başarım ölçütleri:</p> <p>2.1 İş programını, oda durum raporunu ve imza karşılığı pas anahtarını alır.</p> <p>2.2 Amirinden, vardiyalar arası iletişim defterindeki sorumlu olduğu bölge ile ilgili bilgileri alır.</p> <p>2.3 Sorumlu olduğu alana ait rapora ve amirinden aldığı odalar ile ilgili talimatlara göre çalışmalarını yapar.</p> <p>2.4 İş akışında rastladığı aksaklıkları amirine iletir.</p> <p>Bağlam:</p> <p>2.1 İş programı ve oda durum raporunu incelemiş, pas anahtarını “Günlük anahtar teslim formuna/defterine” imza atarak almıştır. Pas anahtarını dikkatli kullanmış, kimseye vermemiş ve oda kapısını açtırma isteği olduğu durumda misafiri ön büro bölümüne yönlendirmiştir.</p> <p>2.3 Amirinden aldığı sorumlu olduğu odalar ile ilgili; misafiri çıkış yapan oda (Check-out) misafiri giriş yapacak oda (Check-in) odasını değiştiren misafir (Room Change), çok önemli misafir (Very Important Person) vb gibi öncelik gerektiren oda talimatlarını alarak, çalışmalarını planlamış ve gerçekleştirmiştir.</p> <p>Kullanılan malzemeler: Anahtar teslim formu/defteri, pas anahtarı, iş programı ve oda durum raporu.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Kat ofisini ve kat arabasını hazırlar.</u></p>		

<p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>3.1 Kat ofisi araç-gereç ve malzemelerini tamamlar.</p> <p>3.2 Kat arabasına odalarda kullanacağı malzemeleri (oda ve banyo tekstilleri, buklet, kırtasiye malzemesi, tuvalet kâğıdı vb.) temizlik araç ve gereçlerini düzenli bir şekilde yerleştirir.</p> <p>3.3 Elektrik süpürgesinin kullanıma hazır olup olmadığını kontrol eder.</p> <p>Bağlam:</p> <p>3.1 Kat ofisindeki lavabo, raf, zemin gibi donanım ve yüzeylerin temizliği yapılmış, tozu alınmış ve düzeni sağlanmıştır.</p> <p>3.2 Kat arabasını oda sayısına göre ve ağır olan malzemeler alt rafta, hafif olanlar üst raflarda olacak şekilde hazırlanmış, ofis ve kat arabası raflarına, tekstillerin kolay alınması ve sayılması için tek katları öne gelecek şekilde yerleştirmiştir.</p> <p>Kullanılan malzemeler: Kat arabası, oda malzemeleri (oda ve banyo tekstili, buklet, kırtasiye malzemesi, tuvalet kâğıdı vb), KKD malzemeleri, (eldiven vb) temizlik araç ve gereçleri (renkli temizlik bezleri, süngerler, temizlik fırçaları, cam temizlik araçları, temizlik maddeleri, kova vb) elektrikli süpürge, kirli tekstil arabası.</p>
--

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a)	Teorik Sınav	
		Bu bölümün ölçülmesinde teorik sınav öngörülmemektedir.
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 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. Kişisel Temizlik ve Bakım
 - a. Temizlik bakım ve kişisel hijyen kuralları
 - b. Ağız, el, tırnak, saç vb. bakımı.
 - c. İş kıyafeti kullanımı.
2. Genel Hijyen Kuralları
3. İletişim Becerileri Ve Ekip Çalışması
4. Meslek Etiği
5. İş Öncesi Görev Talimatları
6. İş Organizasyonu Plan Ve Program Yapma
7. Pas anahtarı kullanımı
8. Meslekle ilgili araç-gereç, makine, temizlik maddelerini bilme

12UY0096-2/A3 ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME
2	REFERANS KODU	12UY0096-2/A3
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	
Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0024-2		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1: Temizlik öncesi işlemleri yapar.</u>		
Başarım Ölçütleri:		
1.1 Kat arabasını çalışacağı alana getirir.		
1.2 Boş odaları kontrol eder, gerekiyorsa temizler.		
1.3 Oda kapısını 3x3 metoduna uygun çalarak misafirin içeride olup olmadığını kontrol eder.		
1.4 Odada çalıştığı süre boyunca oda kapısını açık bırakır.		
1.5 Oda ve banyodaki atıkları cinslerine göre ayrıştırıp toplar		
1.6 Odadaki servis boşlarını çıkartır.		
1.7 Odayı cam/kapı açarak havalandırır.		
1.8 Kayıp ve hasar görmüş demirbaşları vakit geçirmeden amirine iletir.		
1.9 Misafiri ayrılmış odalardaki unutulmuş değerli eşyaları ilgili birime iletir.		
1.10 Misafirli odalarda açıkta bulunan değerli eşyaları amirine bildirir.		
1.11 Misafirlerin temizlenmesini istediği giysileri ilgili birime iletir.		
1.12 Temizlik esnasında haşere görürse amirine rapor eder.		
Bağlam:		
1.1 Kat arabasını, kirli tekstil arabasını ve elektrik süpürgesini çalışacağı odaya yakın ve geçişleri engellemeyecek şekilde yerleştirmiştir.		
1.3 Oda kapısı içeriden duyulacak şekilde her seferinde "Housekeeping" diye seslenilerek 3 kez vurulmuştur. "Temizlik istiyorum" kapı kolu talimatı asılı odaların temizliğine öncelik verilmiştir, Misafir odada değil ise pas anahtarı kullanılarak içeri girilmiş, misafir odada ise selamlanarak onun isteğine göre temizliğe başlanmıştır. Misafir istek ve şikâyeti var ise vakit geçirilmeden ilgili birimlere ve amirine bildirilmiştir. "Rahatsız etmeyin" kapı kolu talimatı asılı olan odaların temizliği ise kartın kaldırılmasından sonra yapılmıştır.		
1.4 Apart, dubleks ve suit gibi alanları büyük olan odaların temizliği oda kapısına temizlik yapıldığına dair kart asılarak ve kapı kapalı tutularak temizliği yapılmıştır.		
1.5 Atıklar cinslerine göre ayrıştırılmış işletmenin belirlediği renkteki çöp torbalarına toplanmıştır.		
1.9 Misafirin odada unutmuş olduğu değerli eşyalar (para, pasaport, kimlik, seyahat bileti, mücevherat, telefon vb) vakit geçirilmeden amirine, ofis iletişim görevlisine veya resepsiyona bildirilmiştir.		
1.10 Misafirin değerli eşyalarını (para, cüzdan, mücevher vb) kasasına koymayıp ortada bırakması durumunda misafirin uyarılması için amirine bilgi vermiştir.		
1.11 Misafir çamaşırları, misafirin doldurmuş olduğu listedeki bilgiler ile (çamaşırların adet ve cinsi) kontrol edilip çamaşırhane bölümüne ulaştırılması (kendisi veya çamaşırhane görevlisi tarafından) sağlanmıştır.		

Kullanılan malzemeler: Kat arabası, kirli tekstil arabası, elektrik süpürgesi, kapı kolu talimatları, pas anahtarı, çamaşır temizleme listesi, ayrı renklerde çöp torbaları.

Öğrenme Çıktısı 2: Yatak yapar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1 Kirli yatak tekstillerini kontrol ederek toplar.
- 2.2 Yatak koruyucusunu kontrol eder kirli ise değiştirir.
- 2.3 Kullanılmayacak duruma gelmiş (hasarlı, lekeli vb.) tekstil malzemelerini ayırır.
- 2.4 Yatak tekstillerini kontrol ederek odaya gelecek misafir sayısına göre yatakları hazırlar.
- 2.5 Alt çarşafı ütü çizgisine dikkat ederek ve köşelere zarf şekli vererek yatağa yerleştirir.
- 2.6 Yastık kılıflarını değiştirir ve kapak kısmı odaya girişte görünmeyecek şekilde yatak başına yerleştirir.
- 2.7 Yatak örtüsü, yatak şalı, pike, yorgan, nevresim vb. tekstilleri kullanarak yatağı, yatak yapma yöntemlerinden herhangi birini kullanarak düzgün bir şekilde yapar.

Bağlam:

- 2.1 Kirli yatak tekstilleri, lekeli, hasarlı veya içerisinde eşya olup olmadığı kontrol edilerek çekiştirilmeden yataktan toplanmış ve kirli torbası veya arabasına konulmuştur. Yastık, yatak örtüsü, yatak şalı, yorgan veya pike kirlenmemesi için temiz bir yere bırakılmıştır (koltuk, sandalye vb.)
- 2.2 Yeni bir misafire oda hazırlanırken yatak koruyucusu değiştirilmiştir.
- 2.3 Aşırı lekeli, haşere görülmüş veya hasta misafire ait oda tekstilleri çamaşırhaneye ayrı gönderilmiştir
- 2.4 Kullanılacak yatak tekstillerinin temiz, lekesiz ve sağlam olup olmadığı kontrol edilmiş, yeni gelecek misafir sayısı odada bulunan yatak sayısından fazla ise odaya ilave yatak, bebek yatağı veya yatak olabilen kanepeler açılarak yataklar misafir sayısına uygun olarak hazırlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Yatak, yatak tekstili, banyo tekstili, yatak koruyucu, yastık, pike, yorgan, yatak örtüsü, yatak şalı.

Öğrenme Çıktısı 3: Toz alır.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1 İşletme izleklerinde belirtilmiş, yüzeylerin cinsine göre ayrı renk ve özellikte olan temiz toz bezlerini kullanarak odanın tozunu alır.
- 3.2 Toz almayı sıra takip ederek yapar.
- 3.3 Odanın ve misafirin eşyalarının yerlerini değiştirmeden odanın tozunu alır.
- 3.4 Odadaki elle temas eden ekipmanları dezenfekte eder.
- 3.5 Elektrikli eşyaların tozunu alırken İSG kurallarına uyar.
- 3.6 Arızaları ilgililere bildirir
- 3.7 Arıza giderildikten sonra temizlik için kontrol eder.
- 3.8 Oda içi buklet ve kırtasiye malzemelerini yerleştirir.

Bağlam:

- 3.1 Toz bezi kirlendikçe yıkanmış veya değiştirilmiştir.
- 3.2 Toz alma işlemi, kapıya en yakın yerden başlanarak, eşyaların yüzeyine uygun hareketlerle yukarıdan aşağıya, içeriden dışarıya olmak üzere sıra takip edilerek yapılmıştır.
- 3.3 Oda tozu alınırken misafire ait eşyalar karıştırılmadan yerlerine yerleştirilmiştir.
- 3.4 Yeni bir misafire hazırlanan odada elle temas edilen (elektrik düğmesi, kapı kolu, telefon ahizesi ve tuşları, uzaktan kumandalar vb) ekipmanlar dezenfekte edilmiştir.
- 3.5 İSG ye göre elektrikli eşyaların ve prizlerin tozu alınırken ıslak temizlik yöntemi kullanılmamıştır.

Kullanılan malzeme: Kova, renkli toz bezleri, dezenfektan, buklet malzemeleri, kırtasiye malzemeleri.

Öğrenme Çıktısı 4: Banyoyu temizler.**Başarım Ölçütleri:**

- 4.1 Temizlik maddelerini ve araç-gereçlerini banyoya getirir.
- 4.2 Kirlili banyo tekstillerini içlerini ve ceplerini (bornoz vb) kontrol ederek toplar.
- 4.3 Rezervuarı çalıştırır ve klozetin iç çeperine dezenfektanlı temizlik maddesi dökerek birkaç dakika bekler.
- 4.4 Klozetin dış kısımlarını, rezervuardan başlayarak, klozet kapağının üstü sonra altı olmak üzere bu alan için ayrılmış uygun araç-gereç ile temizler,
- 4.5 Klozet kapağını dezenfekte eder.
- 4.6 Klozetin içini tuvalet fırçası ve dezenfektanlı temizlik maddesi ile iç çeperlerinden başlayarak dibi dâhil fırçalar.
- 4.7 Bideinin içini tuvalet fırçası ve dezenfektanlı temizlik maddesi ile fırçalar, bataryası ile dış kısımlarını bu alanlar için ayrılmış uygun araç-gereç ile temizler.
- 4.8 Duş teknesi ve/veya küveti, duş başlıklarından başlayarak, bataryalar, duvarlar, dış ve iç tarafları olmak üzere bu alan için ayrılmış uygun araç-gereç ile temizler.
- 4.9 Duşa kabin varsa camlarını siler ve kurular, duş perdesi var ise kirlenen perdeyi temizliği ile değiştirir.
- 4.10 Lavaboyu bataryasından başlayarak, önce tezgâhı sonra içi olmak üzere bu alan için ayrılmış uygun araç-gereçle temizler.
- 4.11 Lavabo aynasını cam temizleyici madde ve bez ile ya da cam temizleme aparatları (cam peluşu-cam çekçeği) ile temizler.
- 4.12 Banyo içinde bulunan aksesuarları temizler.
- 4.13 Temiz havluları yerlerine işletme izleklerine uygun katlayarak yerleştirir, tuvalet kâğıdı, buklet malzemeleri vb. eksiklikleri tamamlar.
- 4.14 Banyo zeminini bu alan için ayrılmış uygun araç-gereç ile temizler.

Bağlam:

- 4.2 Hasta konuğa ait veya kullanılamayacak duruma gelmiş banyo tekstil malzemeleri (hasarlı, lekeli, aşırı kirlili, vb.) ayrı olarak çamaşırhaneye götürülmüştür.
- 4.1-4.3-4.4-4.5-4.6-4.7-4.8-4.9-4.10-4.12 Banyodaki her donanım ve yüzey için ayrılmış araç-gereç kullanılmıştır, bu malzemeler birbirlerine temas ettirilmemiştir. Temizlenen tüm yüzeyler kurulanmıştır.
- 4.3-4.5 Klozet ve bide o odaya ait fırça ile temizlenmiştir.
- 4.12 Banyo da bulunan saç kurutma makinesi, havlu askılıkları, traş ve makyaj aynası, telefon vb aksesuarlar temizlenmiştir.
- 4.13 Havlu ve buklet malzemeleri odada konaklayan veya konaklayacak kişi sayısına göre konulmuştur.
- 4.14 Banyo zemininin cinsine uygun yöntem (vakum, yıkama, paspas yapma, ovma vb) araç ve gereçle temizliği yapılmıştır.

Kullanılan malzemeler: Kova, paspas araç- gereci, süpürge, faraş, renkli süngerler, temizlik fırçaları, tuvalet kâğıdı, dezenfektan, temizlik maddeleri (genel temizlik, tuvalet, lavabo, küvet, zemin, cam temizleyici, kireç çözücü) dezenfektan.

Öğrenme Çıktısı 5: Oda zeminini ve diğer yüzeyleri temizler.**Başarım Ölçütleri:**

- 5.1 Cam ve ayna yüzeyleri kontrol eder ve temizler.
- 5.2 Balkon korkuluklarını ve mobilyaları cinsine uygun temizler.
- 5.3 Balkon zeminini ve gideri uygun yöntem ile temizler.
- 5.4 Temizlenen balkon mobilyalarını yerlerine yerleştirir.
- 5.5 Oda zemininde ki elektrik süpürgesine zarar verebilecek yabancı nesnelere toplar (toplu iğne, toka vb.)

5.6 Oda zeminini, çıkışa en uzak yerden başlayarak çıkış kapısına doğru temizler.

5.7 Zeminin cinsine uygun yöntem, araç ve gereçle temizlik yapar.

Bağlam:

5.1 Oda içindeki cam ile ayna yüzeylerdeki lekeler cam temizleme maddesi ve bezi ile silinmiştir

5.2 Balkon korkulukları ve mobilyaları cinsine uygun silme, yıkama, toz alma vb. yöntemler ile temizlenmiştir

5.3 Balkon zemini cinsine göre süpürme, yıkama veya paspas yapma işlemleri ile temizlemiştir.

Kullanılan malzemeler: Elektrik süpürgesi, kova, paspas araç- gereci, süpürge, faraş.

Öğrenme Çıktısı 6: Leke çıkarma işlemlerini yapar.

Başarım Ölçütleri:

6.1 Lekenin ve yüzeyin cinsini belirler uygun leke çıkarma maddesini seçer.

6.2 Lekenin ve yüzeyin özelliğine göre leke çıkarma maddesi ve yöntemini belirler.

6.3 Leke çıkarma işlemini uygular.

Bağlam:

6.1 Leke çıkarma maddesi, yüzeye zarar verip vermediğinin anlaşılması için yüzeyin görünmeyen bir köşesinde test edilmiştir.

6.2 Leke çıkarma işleminde lekenin dışından merkezine doğru emici bir bez veya sünger ile tamponlama yöntemi kullanılmıştır.

6.3 Leke çıkarma işleminin güçlükle yapılacağı veya ortamı kirleteceği durumda malzeme başka bir alana (kat ofisi, balkon vb)götürülmüş ve leke çıkarma işlemi orada yapılmıştır.

Kullanılan malzemeler: Leke çıkarma maddesi, emici temizlik bezi, fırça, temizlik süngeri vb.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a)	Teorik Sınav	
	Bu bölümün ölçülmesinde teorik sınav öngörülmemektedir.	
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	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. Kapı kolu talimatlarının uygulanması
2. Temizliğin İSG Kurallarına Uygun Yapılması
3. Oda ve Banyo Temizliği ile Düzeni
 - a. Yatak yapımı
 - b. Toz alma
 - c. Banyo Temizliği
 - d. Cam temizliği
 - e. Elektrik süpürgesi kullanımı
 - f. Balkon temizliği
 - g. Zemin Temizliği
 - h. Misafirli oda temizlik ve düzeni
 - i. Misafiri ayrılmış oda temizlik ve düzeni
 - j. Kırtasiye ve buklet malzemeleri
4. İSG Kurallarına Göre Elektrikli Eşya Bakım ve Kullanımı
5. Arıza bildirimini
6. Leke Çıkarma
 - a. Yüzeyin cinsine göre,
 - b. Uygun yöntem ile.

12UY0096-2/A4 PERİYODİK TEMİZLİK YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	PERİYODİK TEMİZLİK
2	REFERANS KODU	12UY0096-2/A4
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	Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0024-2
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	<p><u>Öğrenme Çıktısı 1:Halı ve kumaş kaplı mobilyaların el ile temizliğini yapar.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Alandaki sabit olmayan taşınabilir mobilyaları ve malzemeleri çıkarır. 1.2 Halı ve kumaş kaplı mobilyaların elektrik süpürgesi ile tozunu alır. 1.3 Leke çıkarma işlemlerini gerçekleştirir. 1.4 Halı ve mobilyayı cinsine uygun temizlik yöntemi ve maddesi ile temizler. 1.5 Temizlenen halı ve mobilyayı kurduktan sonra yerine yerleştirir. 1.6 Amirinden aldığı talimata göre yatakların yön değişimini gerçekleştirir. <p>Bağlam:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Odadaki halı ve mobilya temizliğine başlamadan üstündeki taşınabilir ebatta ve ağırlıkta olan malzemeler çalışma alanı dışına çıkartılmıştır (balkon, koridor, kat ofisi vb). 1.2 Koltuk, sandalye vb kumaş kaplı mobilyaların tozu alınırken elektrik süpürgesinin koltuk aparatı kullanılmıştır 1.3 Halı ve kumaş kaplı mobilyalar cinsine ve kirlilik oranına uygun el ile silme veya fırçalama yöntemlerinden biri uygulanarak temizlenmiştir. 1.4 Halı, baza, yatak, koltuk, sandalye vb kumaş kaplı yüzeyler hav ve dokuma yönü dikkate alınarak temizlenmiştir. 1.4 Islak temizlik yapılmış halı ve mobilyaların üzeri örtülerek veya uyarı işaretleri ile kullanılması önlenmiştir. 1.5 Halı kurduktan sonra eşyalar yerleştirilmiştir. 1.6 Yatak, amirinin belirttiği yönde (alt-üst, başucu-ayakucu, yaz-kış tarafı) ve zamanda çevrilmiştir. <p>Kullanılan malzemeler: Elektrik süpürgesi, temizlik bezleri, kova, halı fırçası, elde halı temizleme maddesi, leke çıkarma maddeleri.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Duvar, aydınlatma üniteleri ve dekoratif eşyaları temizler.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Silinebilir duvar, aydınlatma üniteleri ve dekoratif eşyaların cinsine uygun yöntem ile temizler. 2.2 Temizliği biten eşyaları parlatır. 2.3 Duvarları ve aydınlatma ünitelerini İSG kurallarına uygun şekilde temizler.

2.4 Temizlik yaptığı aydınlatma ünitelerinin altındaki eşyaların üstünü örter.

Bağlam:

2.1 Duvarlar, aydınlatma üniteleri ve dekoratif eşyalar yüzeylerini oluşturan malzemenin cinsine uygun şekilde toz bezi, toz fırçası veya elektrik süpürgesi ile tozu alınmıştır.

2.2 Parlatılması gereken duvar, aydınlanma ünitesi aksamaları veya dekoratif eşyalar, yüzeylerinin cinsine uygun (bakır, pirinç, çelik vb.) cila maddesi ve yöntemi ile parlatılmıştır.

2.3 İSG kurallarına göre yüksek yerlerin temizliği ve bakımında merdiven vb. araçlar kullanılmış, hiçbir şekilde odaya ait sandalye, tabure vb. araçlar kullanılmamıştır.

2.4 Temizlik yapılan alandaki eşyalar ve zemin (mobilya, halı, parke, mermer vb.) temizlik esnasında kirlenmemesi veya lekelenmemesi için örtülerek korumaya alınmıştır.

Kullanılan malzemeler: Elektrik süpürgesi, temizlik bezleri, toz alma fırçası, temizlik maddeleri, cilalar yüzey koruma örtüsü ve merdiven.

Öğrenme Çıktısı 3:Konuk odası cam ve çerçevelerini temizler.

Başarım Ölçütleri:

3.1 Camlardaki yabancı maddeleri çıkartır.

3.2 Cam temizliğine çerçevelerden başlar.

3.3 Odanın önce iç sonra dış taraftaki camlarını siler.

3.4 Cam ve çerçeveleri İSG kurallarına uygun olarak temizler.

3.5 Zemini temizler.

Bağlam:

3.1 Camlarda bulunan yıpranmış amblem, etiket, silikon, boya vb. yabancı maddeler var ise temizlikten önce cam jileti ile çıkartılmıştır.

3.2 Cam temizliğine, kirlilik oranı daha fazla olan çerçevelerden başlanmıştır.

3.3 Cam yüzey;

a. Daha temiz olan iç tarafından dışına doğru temizlenmiştir.

b. Temizlik maddesi ilave edilmiş su, cam pelüşü veya cam bezi kullanılarak silinmemiş alan kalmayacak şekilde temizlenmiştir.

c. Cam çekçeği kullanılarak "S" çizme metodu ile camdaki kirli su yukarıdan aşağıya doğru çekilmiştir.

d. Çekçeğin lastiği ıslandıkça kuru bir bez ile silinmiştir.

e. Camda nemli kalan yerler cam bezi ile kurulanmıştır.

3.4 İSG kurallarına göre boyunun yetişemediği oda camların temizliğinde merdiven, emniyet kemeri vb. kullanılmış, hiçbir şekilde odaya ait sandalye, tabure vb. araçlar kullanılmamıştır. Merdiven, emniyet kemeri gibi araçlar ile temizliğin mümkün olmadığı ve tehlike arz eden yüksek camların temizliği profesyonel cam temizlik elemanlarının silimine bırakılmıştır.

3.5 Camın altında bulunan zeminin yüzeyi suya dayanıklı değil ise örtü ile korumaya alınmış, suya dayanıklı ise cam temizliği bitiminde dökülen sular silinerek zemin temizlenmiştir.

Kullanılan malzemeler: Cam temizlik araçları (cam bezi, cam pelüşü, cam çekçeği, cam jileti ve aparatı, cam kovası, cam emniyet kemeri vb) merdiven, ayna ve cam yüzey temizleme maddeleri.

Öğrenme Çıktısı 4: Lejyonella önleme yöntemlerini uygular.

Başarım Ölçütleri:

4.1 Duş başlıklarını ve musluk süzgeçlerini temizler.

4.2 Boş odadaki musluk ve duşların sularını akıtır		
Bağlam:		
4.1 Konuk odalarındaki duş başlıklarının ve musluk süzgeçlerinin kireç tutmaması için temizliklerini düzenli olarak yapmıştır.		
4.2 Üç gün kullanılmamış odalardaki musluklar ile duşların suları, devir daim olması için soğuk- sıcak olmak üzere üç-beş dakika akıtılmıştır.		
Kullanılan malzemeler: Kireç önleyici temizlik maddesi, sünger, fırça.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Bu bölümün ölçülmesinde teorik sınav öngörülmemektedir.		
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 Temizlik Yapma
 - a. Kullanılan araç-gereçler
 - b. Temizleme yöntemleri
 - c. İSG Kurallarını uygulama
 - d. Halı temizliği
 - e. Kumaş kaplı mobilyaların temizliği
 - f. Duvar Tavan, aydınlatma Üniteleri ve dekoratif eşyaların temizliği
 - g. Cam ve Çerçeveleri Temizleme

2. Lejyonella Önleme Yöntemleri
 - a. Araç-gereç malzeme bilgisi
 - b. Kullanılan yöntemler
 - c. Havalandırma ünitesi
 - d. Duş başlıkları
 - e. Bataryalar

**12UY0096-2/A5 GÜN SONU (VARDİYA SONU) İŞLEMLERİ
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	GÜN SONU (VARDİYA SONU) İŞLEMLERİ
2	REFERANS KODU	12UY0096-2/A5
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	

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı 09UMS0024-2

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

Öğrenme Çıktısı 1: Son temizlik ve denetim işlemlerini yapar.

Başarım Ölçütleri:

- 1.1 Kapılarında “Rahatsız Etmeyiniz “talimatı bulunan odaların talimatlarının kaldırılıp kaldırılmadığını kontrol eder.
- 1.2 Gün sonunda koridor, asansör, merdiven, tırabzan vb. alanlardan kirlenenlerin temizliğini yapar.
- 1.3 Kat ofisini, kat arabasını temizler ve düzenler.
- 1.4 Kirli toplama arabasındaki kirli tekstilleri boşaltır.
- 1.5 Elektrik süpürgesi ve kullanmış olduğu araçların temizliğini yapar.
- 1.6 Kirli bez ve paspasları çamaşırhaneye götürür.
- 1.7 Çevre koruma ile ilgili mevzuata uygun topladığı atıkları, işyeri izleklerine göre belirlenmiş çöp bölgelerine bırakır.
- 1.8 Konuk isteklerini ve konuğa servis edilecek hizmetlerin son durumunu kontrol eder,
- 1.9 Gerçekleşmesi mesai sonrasına kalacak misafir isteklerini kat sorumlusuna bildirir veya vardiyalar arası iletişim defterine yazar.

Bağlam:

- 1.1 Kapısında “Rahatsız etmeyin kartı” bulunan veya oda kapısı içeriden kilitli olduğu için girilemeyen odaları not etmiş, oda durumunu işletme izleklerine uygun takibinin yapılmasını sağlamıştır. (Odanız DND kartı olduğu için temizlenemedi talimatı veya kapı altından atılan not).
- 1.3 Kat Ofisi veya kat arabasının temizlikleri esnasında tamir ve bakım eksiklikleri görülmüş ise kat sorumlusuna bildirilmiştir.

Kullanılan araç-gereçler: Elektrik süpürgesi, kat arabası, kirli toplama arabası, temizlik araç-gereçleri, temizlik bezleri, iletişim defteri.

Öğrenme Çıktısı 2: Oda temizleme görevlisi raporunu hazırlar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1 Oda Temizleme görevlisi raporunu hazırlar.
- 2.2 Oda da ki kişi sayısının tespitini yapar.
- 2.3 Raporunu vardiya sonunda amirine teslim eder.

Bağlam:

- 2.1 Oda durum raporundaki kısaltmalar doğru şekilde kullanılmıştır.
 2.2 Sorumlu olduğu her odanın temizliğinden sonra oda bilgileri eksiksiz ve doğru olarak (kişi sayısı, arızalı, temiz veya kirli oda vb) oda durum raporuna yazılmıştır.
 2.2 Odada konaklayan misafir sayısı yazılırken, kullanılan yatak, giysiler, diş fırçası vb durumlar dikkate alınmıştır.

RAPORLAMADA KULLANILAN TEMEL KISALTMALAR

- C/O:** Check-out (Misafiri çıkış yapan oda)
C/in: Check-in (Misafiri giriş yapan oda)
R/C: Room Change (Oda değişimi)
Occ: Occupide (Misafirli oda)
O.O.O: Out of Order (Arızalı)
H/u: House use (İşletme personelinin ücretsiz kaldığı oda)
Comp: Complementary (İşletme için önemli kişinin ücretsiz kaldığı oda)
Vip: Very Important Person (Çok önemli kişinin ücretli/ ücretsiz kaldığı oda)
S/o: Slept Out (Misafirin gece kullanmadığı oda)
N/B: No baggage (Bagajsız konaklayan misafirin olduğu oda)
D/L: Double Lock (Oda kapısı içeriden kilitlemiş oda)
DND: Do Not Disturb ("Rahatsız etmeyiniz" kapı kolu talimatı asılı oda)
VD: Vacant dirty (Boş kirli oda)
VR: Vacant ready (Boş hazır oda)

Kullanılan araç-gereçler: Oda durum raporu

Öğrenme Çıktısı 3: Malzemeleri teslim eder.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1 Sorumluluğu altındaki pas ve ofis anahtarlarını teslim eder.
 3.2 İş kıyafetini çamaşırhaneye bırakır.

Bağlam:

- 3.1 Ofis, depo ve pas anahtarı amirine veya anahtarların muhafazasından sorumlu birime (ofis iletişim görevlisi, güvenlik ofisi vb) imza karşılığı teslim edilmiştir.
 3.2 Kirlenen iş kıyafeti üzerindeki isimlik çıkarılarak ve cepleri kontrol edilerek çamaşırhaneye bırakılmıştır.

Kullanılan araç-gereçler: Pas anahtarı, ofis anahtarı, iş kıyafeti, isimlik

Öğrenme Çıktısı 4: Unutulmuş eşyalar ve verilen hediyeler ile ilgili işlemleri yapar.

Başarım Ölçütleri:

- 4.1 Misafirin unutmuş olduğu eşyaları amirine teslim eder.
 4.2 Misafirin verdiği hediyeleri, misafirin yazılı beyanı ile teslim alır.

Bağlam:

- 4.1 Misafirlerin odalarında unutmuş oldukları eşyalardan önemli olanlar (para, telefon, cüzdan, pasaport, evrak vb) en kısa sürede amirine veya bölümündeki ilgili kişiye bildirilmiştir.
 4.1 Bulunan eşyalar teslim edilirken; kendi adı soyadı, eşyanın cinsi, bulunduğu yer, bulunduğu tarih bilgileri ile birlikte yazılı olarak amirine veya bölümündeki ilgili kişiye bildirilmiştir.
 4.2 Misafirlerin verdikleri hediye eşyalar, imzalanmış yazı karşılığında alınmıştır.

4.2 Mesai bitiminde hediye eşya, imzalı kâğıt gösterilerek amirinin onayına sunulmuş ve amirinden alınan onaylı “ Eşya çıkış formu “ çıkışta kapı güvenlik görevlisine beyan edilmiştir.

Kullandığı araç ve gereçler: Bulunan eşya formu, eşya çıkış formu.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
Bu bölümün ölçülmesinde teorik sınav öngörülmemektedir.		
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 40 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

1. İşletme izlekleri bilgisi
 - a. Gün sonu DND oda işlemleri
 - b. Kayıp ve bulunan eşya işlemleri
 - c. Eşya çıkarma işlemleri
 - d. Pas anahtarı kullanımı
 - e. İş kıyafeti kullanımı
2. Temel denetim ve kontrol
3. Dokümantasyon Ve Raporlama
 - a. Raporlamada kullanılan temel kısaltmalar
 - b. Raporlamada kullanılan kısaltmaların uluslararası yazılışları ve anlamları
4. Ofis düzeni, araç-gereç ve makine temizlikleri ile depolanması bilgisi

12UY00..-2/ B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	YABANCI DİL
2	REFERANS KODU	12UY0096-2/ B1
3	SEVİYE	1
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 A1 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Yabancı dilde A1 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> Yabancı dilde A1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> Yabancı dilde A1 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 5:</u> Yabancı dilde A1 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 B1-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

EKLER**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

12UY0096-2/A1 İş sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri,
 12UY0096-2/A2 İş organizasyonu,
 12UY0096-2/A3 Oda temizleme ve düzenleme,
 12UY0096-2/A4 Periyodik temizlik,
 12UY0096-2/A5 Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri,
 12UY0096-2/B1 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,

DEZENFEKTAN: Hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaları ortadan kaldıran maddeyi,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemini,

DO NOT DISTURB (DND): Rahatsız etmeyin kartını,

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 tekrarlaması metodunu,

NACE: Avrupa Topluluğu’nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ RAPORU: Odaların kullanım durumlarını gösteren raporu,

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

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

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

Oda Temizleme Görevlisi (2.seviye) mesleğinden; Genel Alan Görevlisi (2.seviye), Kat Sorumlusu (3. Seviye), Genel Alan 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

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 Sorumlusu mesleğinde en az 5 yıl hizmet vermiş olmak veya
 - Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak veya
 - Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) mesleğinde en az 1 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.