



**ULUSAL YETERLİLİK**

**12UY0097-3**

**KAT SORUMLUSU**

**SEVİYE 3**

**REVİZYON NO:01**

**MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU**

**Ankara, 2014**

## ÖNSÖZ

**Kat 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.

Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği 23/07/2014 tarih ve 2014/53 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

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.

**12UY0097-3 KAT SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ**

<b>1</b>	<b>YETERLİLİĞİN ADI</b>	Kat Sorumlusu
<b>2</b>	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3
<b>3</b>	<b>SEVİYE</b>	3
<b>4</b>	<b>ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ</b>	ISCO 08: 5151
<b>5</b>	<b>TÜR</b>	-
<b>6</b>	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
<b>7</b>	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
<b>8</b>	<b>AMAÇ</b>	Adayların Kat Sorumlusu mesleğinde, sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme ve meslekte yeterliliğini, geçerli, güvenilir bir belge ile kanıtlanmasına olanak vermektir.
<b>9</b>	<b>YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARTI</b>	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I</b>	
-		
<b>11</b>	<b>YETERLİLİĞİN YAPISI</b>	
<b>11-a) Zorunlu Birimler</b>		
12UY0097-3/A1 İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri 12UY0097-3/A2 İş Organizasyonu 12UY0097-3/A3 Bölge Denetimi 12UY0097-3/A4 Periyodik İşlemler 12UY0097-3/A5 Gün Sonu (Vardiya Sonu) İşlemleri 12UY0097-3/A6 Kalite Yönetim Sistemi		
<b>11-b) Seçmeli Birimler</b>		
12UY0097-3/B1 Yabancı Dil		
<b>11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları</b>		
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.		
<b>12</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
Yeterliliğin ölçülebilmesi için adaya A grubu zorunlu yeterlilik birimlerde tanımlanan tüm başarımlar ölçütlerini karşılayacak şekilde teorik sınav ve uygulamalı sınav uygulanır.		
Teorik sınav ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktıları ve başarımlar ölçütlerini içeren, 4 seçenekli çoktan seçmeli test sınavı şeklinde uygulanır. Adayın başarısı, ilgili birimin ölçme değerlendirme		

bölümünde belirtilen ölçütlere göre değerlendirilir. Her birimin değerlendirmesi ayrı yapılır.

Uygulama sınavında adayın performansı, ölçülmesi öngörülen öğrenme çıktılarının başarımlı 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/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.

<b>13</b>	<b>BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Kat Sorumlusu Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
<b>14</b>	<b>GÖZETİM SIKLIĞI</b>	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.
<b>15</b>	<b>BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ</b>	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.
<b>16</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
<b>17</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>18</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

## 12UY0097-3/A1 İŞ SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3/A1
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1:İş sağlığı ve güvenliği yöntemlerini açıklar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>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.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>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 kullanımlarına dikkat etme yöntemleri açıklanmıştır</p> <p>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.</p> <p><b>Kullanılan malzeme:</b> Eldiven, iş kıyafeti, maske, emniyet kemeri, lastik çizme, gözlük gibi kişisel koruyucu donanımlar. Güvenlik şeridi, kaygan zemin, temizlik yapılıyor, dikkat, 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 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:**

- 1.1 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

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav (T1):</b> 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 çıktıları ve başarımları ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

## **YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**

**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

**EK A1-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1 İş sağlığı ve güvenlik riski taşıyan durumlar ile alınacak önlemleri açıklar.	T1
2	1.2 Yapılan işe uygun kişisel koruyucu donanım malzemelerini listeler.	T1
3	1.3 Yapılan işe uygun kullanılacak uyarı işaretlerini listeler.	T1
4	1.4 İş güvenliğini tehlikeye düşürecek faktörleri açıklar.	T1
5	1.5 Tehlikeli durumları ve acil durum prosedürlerini açıklar.	T1
6	1.6 Çalışma ortamında meydana gelebilecek tehlikeli durumlar da ki sorumluluğunu açıklar.	T1
7	1.7 Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenleri açıklar.	T1
8	2.1 Tasarruf yöntemlerini listeler.	T1
9	2.2 Sorumlu olduğu alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları listeler.	T1
10	2.3 Organik, geri dönüşümlü, tehlikeli, tıbbi, zararlı atıkların toplanma ve depolanma yöntemlerini açıklar.	T1
11	2.4 Bölümünde yapılan uygulamaların çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını açıklar.	T1



**12UY0097-3/A2 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	İş Organizasyonu
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3/A2
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel temizlik ve bakımını yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1 Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular.  1.2 İş kıyafetini giyerek isimliğini takar.  1.3 Alyans, saat dışında mücevherat ve takı kullanmaz.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>1.1 Ağız, el, ayak, vücut, saç, sakal temizliği ve bakımını yapmıştır.  1.2 Saç ve sakal kesimi işletme izleklerine uygun olarak kesilmiştir.  1.3 İşletme izleklerine göre iş kıyafetini giymiştir.</p> <p><b>Kullanılan malzemeler:</b> İş kıyafeti, isimlik, kişisel bakım araç-gereçleri.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: İşi ile ilgili hazırlıkları yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1 Günlük iş programını ve işletme durum raporunu alır.  2.2 Sorumlu olduğu bölgeye ait periyodik temizlik programı bilgilerini alır.  2.3 Kat hizmetleri iletişim defterindeki bilgileri kontrol eder.  2.4 Sorumluluğu altındaki alanların (blok, kat vb) kendine ait pas ve ofis anahtarlarını alır.  2.5 Oda temizleme ve düzenleme görevlilerinin sorumlu oldukları bölgenin ofis ve pas anahtarlarını teslim almalarını sağlar.  2.6 Pas anahtarı kaybolması veya kırılması durumunda amirine ve ilgili birimlere rapor eder.  2.7 Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda görev dağılımını yapar.  2.8 VIP, balayı vb. özel konukların konakladığı veya konaklayacağı odaların bilgilerini alır.  2.9 Bölgesinde bulunan alanların temizlik ve düzenini denetler.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>2.1-2.2 Sorumlu olduğu bölgeye ait işletme oda durum raporu ile günlük ve periyodik temizlik programı kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısından öğrenilmiştir.  2.3 İletişim defterindeki bilgiler kontrol edilmiş, bir önceki vardiyadaki misafir istekleri, şikayetleri, aksaklıklar veya çalışmalar ile ilgili Oda temizleme görevlileri bilgilendirilmiştir.  2.4 Pas anahtarları “Günlük anahtar teslim formuna/defterine” imza atılarak teslim alınmıştır. Pas</p>		

anahtarları dikkatli kullanmış, kimseye verilmemiş ve oda kapısını açtırma isteği olduğu durumda misafir ön büro bölümüne yönlendirilmiştir.

2.5 Astlarını pas anahtarlarını kimseye vermeme ve misafirlere kapı açmama konusunda kontrol etmiştir.

2.6 Sorumluluğu altındaki pas anahtarlarından kaybolan veya kırılan olduğunda tutanak düzenlenerek amirine ve işletme izleklerinde belirtilen ilgili birimlere rapor edilmiştir.

2.8 Çok önemli konuk (VIP ), balayı odası gibi odalar hakkında bilgi alınmış, VIP oda ile ilgili yapılacaklar astlarına aktararak çalışmalar takip edilmiştir.

2.9 Oda temizleme görevlileri bölgelerinde denetlenerek çalışma programının uygulanıp uygulanmadığı kontrol edilmiştir.

**Kullanılan malzemeler:** Günlük anahtar teslim formu/defteri, pas anahtarları

### **Öğrenme Çıktısı 3: Kat hizmetleri depo ve ofislerini kontrol eder, çalışanların eksik malzemelerini tamamlar.**

#### **Başarım Ölçütleri:**

3.1 Depo temizlik ve düzenleme kurallarını açıklar.

3.2 Oda temizleme 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 Oda temizleme görevlilerinin konuk odalarının hazırlanmasında kullanacakları buklet, kırtasiye, tuvalet kağıdı, temizlik maddesi vb malzemelerin eksikleri tespit edilmiştir. Kat hizmetleri deposundan alınan malzemeler, oda temizleme görevlilerine dağıtılmıştır.

**Kullanılan malzemeler:** Buklet malzemeleri, kırtasiye malzemeleri, temizlik maddeleri, misafir kullanım malzemeleri (tuvalet kağıdı vb )

### **Öğrenme Çıktısı 4: Oda temizleme ve düzenleme görevlilerini denetleme yöntemlerini açıklar.**

#### **Başarım Ölçütleri:**

4.1 Oda temizleme görevlilerinin işe geliş, gidişlerini, kişisel görünümünü, iş yeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum ve davranışlarını takip etme yöntemlerini açıklar.

4.2 Oda temizleme görevlileri ile kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısı arasında iletişimi sağlayacak konuları açıklar.

#### **Bağlam:**

4.1 Oda temizleme 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 talimatları zamanında ve eksiksiz olarak oda temizleme görevlilerine iletmıştır. Oda temizleme görevlilerinin de ihtiyaçları (izin, hastalık, vb) zamanında ve eksiksiz olarak üstlerine iletilmiştir.

### **Öğrenme Çıktısı 5: Ödünç alınan demirbaş eşyaları takip etme yöntemlerini açıklar.**

#### **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 teslim alınması yöntemlerini açıklar.

<b>Bağlam:</b> 5.2 Geçici olarak bir başka işletmeden alınmış ya da verilmiş demirbaşların (bebek yatağı, extra yatak, yorgan, makine vb. ) hazırlanması ile teslim edilmesi sağlanmıştır.		
<b>Kullanılan malzemeler:</b> Ödünç eşya defteri/formu, bilgi etiketi.		
<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav (T1):</b> Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 18 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 başarımları ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1)</b> 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.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği( AKTOB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

## YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

### 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

**EK A2-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1 Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular.	T1-P1
2	1.2 İş kıyafetini giyerek isimliğini takar.	T1-P1
3	1.3 Alyans, saat dışında mücevherat ve takı kullanmaz.	T1-P1
4	2.1 Günlük iş programını ve işletme durum raporunu alır.	T1-P1
5	2.2 Sorumlu olduğu bölgeye ait periyodik temizlik programı bilgilerini alır.	T1-P1
6	2.3 Kat hizmetleri iletişim defterindeki bilgileri kontrol eder.	T1-P1
7	2.4 Sorumluluğu altındaki alanların (blok, kat vb) kendine ait pas ve ofis anahtarlarını alır.	T1-P1
8	2.5 Oda temizleme ve düzenleme görevlilerinin sorumlu oldukları bölgenin ofis ve pas anahtarlarını teslim almalarını sağlar.	T1-P1
9	2.6 Pas anahtarı kaybolması veya kırılması durumunda amirine ve ilgili birimlere rapor eder.	T1-P1
10	2.7 Üstlerinden aldığı talimatlar doğrultusunda görev dağılımını yapar.	T1-P1
11	2.8 VIP, balayı vb. özel konukların konakladığı veya konaklayacağı odaların bilgilerini alır.	T1-P1
12	2.9 Bölgesinde bulunan alanların temizlik ve düzenini denetler.	T1-P1
13	3.1 Depo temizlik ve düzenleme kurallarını açıklar.	T1
14	3.2 Oda temizleme görevlilerinin kullandıkları malzemelerin günlük ve haftalık envanterlerini yapmayı ve, eksiklerini temin etmeyi açıklar.	T1
15	4.1 Oda temizleme görevlilerinin işe geliş, gidişlerini, kişisel görünümelerini, iş yeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum ve davranışlarını takip etme yöntemlerini açıklar.	T1
16	4.2 Oda temizleme görevlileri ile kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısı arasında iletişimi sağlanacak konuları açıklar.	T1
17	5.1 Bir başka işletmeye verilen ya da alınan demirbaşların nasıl takip edilmesi gerektiğini açıklar.	T1
18	5.2 Demirbaşların düzgün, sağlam, eksiksiz ve temiz bir şekilde teslim edilip teslim alınması yöntemlerini açıklar.	T1

**12UY0097-3/A3 BÖLGE DENETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Bölge Denetimi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3/A3
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Bölge denetimini yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1 Sorumlu olduğu bölgede bulunan alanlar ile mobilya ve eşyaların her zaman düzenli, temiz olmasını sağlar.</p> <p>1.2 Bilgilendirme panolarındaki bilgileri günceller.</p> <p>1.3 Ofisteki ecza dolabında olması gereken malzemeleri listeler.</p> <p>1.4 Servis boşlarının misafir kullanım alanlarından uzaklaştırılması yöntemlerini açıklar.</p> <p>1.5 Misafir oda kapısını 3x3 metoduna uygun çalar.</p> <p>1.6 Bölgesindeki misafirli veya yeni misafire hazırlanan odaların temizlik ve düzenini kontrol eder.</p> <p>1.7 Yeni misafire hazırlanan odalardaki emanet kasalarını kontrol eder.</p> <p>1.8 Özel misafirlerin (VIP, balayı odası vb.) odalarının işletme izleklerine uygun ve zamanında hazırlanmasını sağlar.</p> <p>1.9 Yeni misafir girişi olacak odaların en kısa sürede hazırlanması için yapılması gerekenleri açıklar.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>1.1 Misafirlerin genel kullanım alanı olan koridor, merdiven ve asansörler ile korkuluk, mobilya, dekoratif eşya, yangın dolabı, yangın tüpü vb malzemelerin temiz, düzenli, sağlam ve yerlerinde olmaları sağlanmıştır.</p> <p>1.2 Oda temizleme görevlilerinin günlük, periyodik temizlik veya işletme izlekleri gibi bilgilerin olduğu panodaki bilgiler güncellenmiştir.</p> <p>1.3 Ecza dolabındaki ilaç ve malzemeleri kontrol etmiş, kullanım süresi dolanları kaldırmış, eksik malzemelerin tamamlanmasını sağlamıştır.</p> <p>1.4 Servis boşları toplama alanında biriken kirli tabak, bardak, tepsi vb malzemelerin bu alandan kaldırılması için servis bölümüne bilgi verilmiştir.</p> <p>1.5 Oda kapısı içeriden duyulacak şekilde her seferinde “Housekeeping” diye seslenilerek 3 kez vurulmuştur. Misafir odada ise temizlik ile ilgili memnuniyeti veya bir ihtiyacı olup olmadığını sorulmuş, misafir odada değil ise pas anahtarı kullanılarak içeri girilmiş ve oda kontrolü yapılmıştır.</p>		

**1.6 Misafir odalarındaki;**

- a. Arıza ve hasar durumu,
- b. Yatak temizlik ve düzeni,
- c. Banyo temizlik ve düzeni,
- d. Balkon temizlik ve düzeni,
- e. Oda mobilyalarının temizlik ve düzeni,
- f. Cam, çerçeve ve kapı temizliği,
- g. Yapılması gereken periyodik temizlikler,
- h. Oda mefruşatının temizlik ve düzeni,
- i. Buklet ve kırtasiye malzemelerinin durumu,
- j. Oda zemininin temizliği,
- k. Lekelerin zeminlerden temizlenmesi
- l. Kirli tekstil malzemelerinin toplanması ve çamaşırhaneye bırakılmasında işletme izleklerine uyulması,
- m. Temiz tekstil malzemelerinin istenilen standartlara göre hazır olup olmadığı,
- n. Misafir çamaşırlarının zamanında alınıp, zamanında teslim edilip edilmediği gibi durumlar kontrol edilmiştir.

1.7 Yeni misafire hazırlanan odaların emanet kasalarının içi kontrol edilerek kapağı kilitli kalan var ise ilgili birime bildirilmiş, kasa kilidi açılmadan odaya misafir gönderilmemesine dikkat edilmiştir

1.9 Yeni misafire verilecek odaların en kısa sürede hazırlanması sağlanmış, durumları ilgili birimlere bildirilmiş (ön büro bölümü veya ofis iletişim görevlisi) veya bilgisayardaki otel otomasyon sistemine girilmiştir.

**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.

**Bağlam:****2.1 Arızalar;**

- a. Arızanın cinsi (elektrik, tesisat, marangoz, elektronik, boya vb),
- b. Yeri (oda no, koridor, merdiven vb),
- c. Durumu (acil, normal) gibi bilgileri 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

**Kullanılan malzemeler:** Arıza bildirim formu

**Öğrenme Çıktısı 3: Kayıp ve hasarlı demirbaşların takibini yapar.****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.

**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.

<b>8</b>	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav (T1):</b> Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 14 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 çıktılarına ve başarımlar ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1)</b> 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.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ****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. Oda temizlik ve düzeni
  - a. Misafiri oda temizlik ve düzeni
  - b. Misafiri ayrılmış oda temizlik ve düzeni
  - c. Oda temizliği işlem sıralaması
  - d. Banyo temizliği işlem sıralaması

- e. Cam ve balkon temizliği işlem sıralaması
- f. Leke çıkarma yöntemleri bilgisi
- 2. Elektrikli temizlik makineleri bilgisi.
- 3. Arıza takip prosedürü
- 4. Kayıp ve hasarlı eşya prosedürü

**EK A3-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1 Sorumlu olduğu bölgede bulunan alanlar ile mobilya ve eşyaların her zaman düzenli, temiz olmasını sağlar.	T1-P1
2	1.2 Bilgilendirme panolarındaki bilgileri günceller.	T1
3	1.3 Ofisteki ecza dolabında olması gereken malzemeleri listeler.	T1
4	1.4 Servis boşlarının misafir kullanım alanlarından uzaklaştırılması yöntemlerini açıklar.	T1
5	1.5 Misafir oda kapısını 3x3 metoduna uygun çalar.	T1-P1
6	1.6 Bölgesindeki misafirli veya yeni misafire hazırlanan odaların temizlik ve düzenini kontrol eder.	T1-P1
7	1.7 Yeni misafire hazırlanan odalardaki emanet kasalarını kontrol eder.	T1-P1
8	1.8 Özel misafirlerin (VIP, balayı odası vb.) odalarının işletme izleklerine uygun ve zamanında hazırlanmasını sağlar.	T1-P1
9	1.9 Yeni misafir girişi olacak odaların en kısa sürede hazırlanması için yapılması gerekenleri açıklar.	T1
10	2.1 Astlarının bildirdiği veya kontrollerinde tespit ettiği arızayı ayrıntılı olarak ilgili birime bildirir.	T1-P1
11	2.2 Arıza misafiri rahatsız edecek bir yerde ise misafirin bilgilendirilmesini sağlar.	T1-P1
12	2.3 Arızası giderilen alanın temizlenmesini sağlar.	T1-P1
13	2.4 Tamir edilmesi uzayan arıza ile ilgili bir sonraki vardiya sorumlusunu bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	T1
14	3.1 Bölgesinde tespit ettiği demirbaş hasarı ile ilgili bilgileri ilgili birime vakit geçirmeden bildirir.	T1-P1
15	3.2 Kayıp ve hasar görmüş demirbaş eşyalar ile ilgili bilgilerin bulunduğu tutanak düzenler.	P1



**12UY0097-3/A4 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Periyodik İşlemler
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3/A4
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1:Periyodik bakım ve temizlik işlemlerini takip eder.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1 Periyodik temizlik programlarının nasıl hazırlanması gerektiğini açıklar.</p> <p>1.2 Periyodik temizlik ve bakımı uzun sürecek odaları veya alanların kullanıma kapatılması yöntemlerini açıklar.</p> <p>1.3 Periyodik temizlik öncesi hazırlıkların eksiksiz olmasını ve temizliklerin istenilen standartta olup olmadığını denetler</p> <p>1.4 İşletmenin genelindeki periyodik temizlik, tadilat, bakım ve onarım işlemleri hakkında ilgili departmanlar ile yapılması gereken iletişim ve işbirliğini açıklar</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>1.1 Periyodik olarak yapılması gereken temizlik ve bakım işleri tespit edilmiş, planlanmış ve zamanında uygulanmaları sağlanmıştır.</p> <p>1.3 Kimyasal madde, araç, makine ve malzemelerin eksiksiz olmasına dikkat edilmiş, temizlik ve bakım işlemlerinin istenilen standartta olması sağlanmıştır.</p> <p>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.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Satın alma deposundan malzeme çekilmesini sağlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1 Kat hizmetleri deposundaki malzeme ihtiyacının tespit edilme yöntemini açıklar.</p> <p>2.2 Satın alma deposundan çekilen malzemelerin kat hizmetleri deposuna yerleştirilmesini sağlar.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>2.1 Kat hizmetleri deposundaki buklet ve kırtasiye malzeme, kimyasal madde, temizlik araç ve gereçlerinin eksikleri belirlenerek malzeme listesi kat hizmetleri sorumlusuna veya yardımcısına verilmiştir.</p> <p>2.2 Malzemelerin kat hizmetleri deposundaki belirlenen yerlerine İSG kurallarına uygun olarak, sayılabilir ve kolay alınabilir şekilde yerleştirilmesi sağlanmıştır.</p>		

**Öğrenme Çıktısı 3: Envanterlerin 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, buklet ve kırtasiye 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 Haşere mücadelesi ile ilgili bölgesindeki misafirleri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.  
4.3 Astlarının bildirdiği veya kendi tespit ettiği haşereler ile ilgili önlem alır.  
4.4 Haşere görülen bölümler ile ilgili düzenli olarak rapor verir.

**Bağlam:**

- 4.1 Haşere mücadele tarih, zaman ve yöntem bilgisi öğrenilmiştir.  
4.3 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.  
4.4 Haşere 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 Boş konuk odalarındaki musluk ve duşların sularının akıtılmasını sağlar.

**Bağlam:**

- 5.1 Konuk odalarındaki duş başlıklarının ve musluk süzgeçlerinin kireç tutmaması için temizliklerinin düzenli yapılması sağlanmıştır.  
5.2 Üç gün kullanılmamış konuk odalarındaki 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**

**4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav (T1):** Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 13 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.

<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1)</b> 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.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### **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

#### **EK A4-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarımlar Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1 Periyodik temizlik programlarının nasıl hazırlanması gerektiğini açıklar.	T1
2	1.2 Periyodik temizlik ve bakımı uzun sürecek alanların kullanıma kapatılması yöntemlerini açıklar.	T1
3	1.3 Periyodik temizlik öncesi hazırlıkların eksiksiz olmasını ve temizliklerin istenilen standartta olup olmadığını denetler .	T1-P1

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
4	1.4 İşletmenin genelindeki periyodik temizlik, tadilat, bakım ve onarım işlemleri hakkında ilgili departmanlar ile yapılması gereken iletişim ve işbirliğini açıklar.	T1
5	2.1 Kat hizmetleri deposundaki malzeme ihtiyacının tespit edilme yöntemini açıklar.	T1
6	2.2 Satın alma deposundan çekilen malzemelerin kat hizmetleri deposuna yerleştirilmesini sağlar.	P1
7	3.3 Bölümünün sorumluluğunda olan demirbaş ve malzeme envanterlerinin yapılmasında görev alır.	T1-P1
8	3.4 Sayım sonuçlarını uygun formlara yazar	T1-P1
9	4.1 Periyodik olarak yapılan haşere mücadele yöntemlerini listeler.	T1
10	4.2 Haşere mücadelesi ile ilgili bölgedeki misafirleri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	T1
11	4.3 Astlarının bildirdiği veya kendi tespit ettiği haşereler ile ilgili önlem alır.	T1
12	4.4 Haşere görülen bölümler ile ilgili düzenli olarak rapor verir.	T1
13	5.1 Duş başlıklarının ve musluk süzgeçlerinin temizlenmesini sağlar	T1-P1
14	5.2 Boş konuk odalarındaki musluk ve duşların sularının akıtılmasını sağlar.	T1-P1

**12UY0097-3/A5 GÜN SONU (VARDİYA SONU) İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Gün Sonu (Vardiya Sonu) İşlemleri
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3/A5
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Son temizlik denetimlerini yapar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>1.1 “Rahatsız etmeyiniz” kapı kolu talimatı bulunan odaları denetler..</p> <p>1.2 Atıkların İSG ve Çevre koruma yöntemlerine uygun şekilde atık toplama alanlarına atılmasını sağlar.</p> <p>1.3 Kat ofislerini denetler.</p> <p>1.4 Oda temizleme görevlilerinden gelen misafir odaları ile ilgili bilgileri üstleri ile paylaşır.</p> <p>1.5 Bir sonraki vardiya çalışanlarına bildirilmesi gerekenleri “İletişim defterine” kaydeder.</p> <p><b>Bağlam:</b></p> <p>1.1 “Rahatsız etmeyiniz “ (DND) kapı kolu talimatı olduğu için temizlenemeyen odalardan kartı misafir tarafından alınanların temizlenip temizlenmediği kontrol edilmiştir. DND kartını değiştirmeyen odaların oda durumunu işletme izleklerine uygun takibinin yapıp yapılmadığı kontrol edilmiştir. (Oda temizleme görevlisi tarafından “Odanız DND kartı olduğu için temizlenemedi” notunun kapı koluna takılması veya kapı altından atılması).DND oda numaraları misafir ilişkileri ve ön büro bölümüne bildirilmiş, iki gündür kart bulunan misafir odası kontrol edilmesi için amirine bildirilmiştir.</p> <p>1.2 Oda temizleme görevlilerinin ayrıştırarak topladıkları atıkların uygun atık toplama alanlarına atılması sağlanmıştır.</p> <p>1.3 Kat ofislerinin, kat arabalarının, elektrikli süpürge ve temizlik araç-gereçlerinin temizliği ile kat ofislerinde misafire ait bir eşya veya yiyecek maddesi bulunup bulunmadığı kontrol edilmiştir.</p> <p>1.4-1.5 Oda temizleme görevlilerinin bildirdiği konuk isteği, şikayeti, oda durumları (arızalı, periyodik temizlik yapılmış, cilalanmış vs.) tamamlanamayan temizlik ve bakım çalışmaları bir sonraki vardiya sorumlusu, kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısına yazılı (iletişim defteri ) ve/veya sözlü olarak bilgi verilmiştir</p> <p><b>Kullanılan malzemeler:</b> Rahatsız etmeyin kapı kolu talimatı, “Odanız DND kartı olduğu için temizlenemedi” yazısı veya kapı kolu talimatı, iletişim defteri.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Kat sorumlusu raporunu hazırlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b></p> <p>2.1 Oda temizleme görevlisi raporlarının hazırlanmasını denetler.</p> <p>2.2 Oda temizleme görevlilerinin raporlarındaki oda bilgilerini kontrol ederek bölgesine ait kat sorumlusu raporunu sabah ve akşam olmak üzere günde iki kez düzenler.</p>		

**Bağlam:**

- 2.1“Oda temizleme görevlisi” raporlarındaki oda bilgileri ile “İşletme Durum” raporundaki oda bilgileri (oda da ki misafir sayısı, boş, dolu, temiz oda vs) karşılaştırılmıştır.
- 2.2Raporlar arasında fark olan odalar tekrar kontrol edilerek oda durum bilgilerinin doğruluğu sağlanmıştır..

**RAPORLAMADA KULLANILAN SİMGELER**

- 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 çalışanın ücretsiz kaldığı oda)
- Comp :Complementary (İşletme için önemli kişinin ücretsiz kaldığı oda )
- Vıp :Very İmportant 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 kilitli 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 malzemeler:** Kat sorumlusu raporu, işletme durum raporu, oda temizleme görevlisi raporu.

**Öğrenme Çıktısı 3: Kayıp ve bulunmuş eşyaların takibini yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 3.1 Misafirlerin gün içinde kaybettiğini bildirdiği eşyaların takibini yapar.
- 3.2 Kendisinin veya oda temizleme görevlilerinin bulduğu unutulmuş eşyaların bilgilerinin kaydedilerek depolanmasını sağlar.
- 3.3 Bulunan eşyaların misafire teslim edilmesinde ve teslim formlarının hazırlanarak dosyalanmasında görev alır.

**Bağlam:**

- 3.1 Misafirin gün içinde kaybettiğini bildirdiği eşya ile ilgili bilgiler ( eşyanın cinsi, rengi, markası, saat kaçta ve nerede kaybolduğu vb.) öğrenilmiş ve eşyanın araştırması yapılmıştır.
- 3.2 Oda temizleme 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.
- 3.3 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 4: Misafir çamaşırlarını takip etme yöntemlerini açıklar.****Başarım Ölçütleri:**

- 4.1 Misafirlerin temizlenmesi için odalarında bıraktıkları çamaşırların nasıl takip edilmesi gerektiğini açıklar.

4.2 Temizlenen çamaşırların misafir odasına zamanında bırakılması için yapılması gerekenleri açıklar.

**Bağlam:**

4.1 Misafirin gün içerisinde temizlenmesini istediği çamaşırların bilgilerinin (adet, cins, fiyat, temizlik işlemi bilgisi vb.) bulunduğu çamaşır listesi ile birlikte çamaşırhaneye ulaştırılması işlemleri takip edilmiştir. Listesi olmayan çamaşırların bilgileri misafirden öğrenilmiş veya listeyi doldurması sağlanmıştır.

4.2 Çamaşırların misafirin isteğine uygun hazırlanması, zamanında ve eksiksiz olarak teslim edilmesi sağlanmıştır.

**Kullanılan malzemeler:** Çamaşır listesi, çamaşır torbası

**Öğrenme Çıktısı 5: Misafir tarafından verilen hediyelerin takibini yapar.**

**Başarım Ölçütleri:**

5.1 Misafirlerin hediye yazılı kağıt veya form ile vermesini takip eder.

5.2 Hediye kendisi veya personel tarafından işletmeden çıkartılabilmesi için “eşya çıkış formu” düzenlenmesini sağlar.

**Bağlam:**

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

5.2 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 6: Malzemeleri teslim eder.**

**Başarım Ölçütleri:**

6.1 Sorumluluğu altındaki anahtar ve iletişim araçlarını teslim eder.

6.2 İş kıyafetini teslim eder.

**Bağlam:**

6.1 Kendisine zimmetlenmiş telsiz, telefon gibi işletmeye ait iletişim araçları, pas anahtarı ve ofis, depo gibi alanların anahtarları sağlam bir şekilde “Anahtar teslim defteri / formuna” imza atılarak teslim edilmiştir.

6.2 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**

**4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav (T1):** Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 15 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 başarımlarını ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
<b>(P1)</b> 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.		
<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

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

#### **Eğitim İçeriği :**

- İşletme izlekleri bilgisi:
  - Kapı kolu talimatı prosedürü,
  - Kayıp ve bulunan eşya prosedürü,
  - Misafir çamaşırları prosedürü,
  - Eşya çıkarma prosedürü,
  - İş kıyafeti prosedürü vb.
- Ofis düzeni, araç-gereç ve makine temizlikleri ile depolanması bilgisi
- Kat hizmetleri bölümü raporlarında kullanılan terimlerin bilgisi ve rapor yazma
- Kat hizmetleri bölümünde kullanılan formların bilgisi

#### **EK A5-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1 "Rahatsız etmeyiniz" kapı kolu talimatı bulunan odaları denetler.	T1-P1
2	1.2 Atıkların İSG ve Çevre koruma yöntemlerine uygun şekilde atık toplama alanlarına atılmasını sağlar.	T1-P1
3	1.3 Kat ofislerini denetler.	P1
4	1.4 Oda temizleme ve düzenleme görevlilerinden gelen misafir odaları ile ilgili bilgileri üstleri ile paylaşır.	T1-P1
5	1.5 Bir sonraki vardiya çalışanlarına bildirilmesi gerekenleri "İletişim defterine" kaydeder.	T1-P1



	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
6	2.1 Oda temizleme ve düzenleme görevlisi raporlarının hazırlanmasını denetler.	T1-P1
7	2.2 Oda temizleme ve düzenleme görevlilerinin raporlarındaki oda bilgilerini kontrol ederek bölgesine ait kat sorumlusu raporunu sabah ve akşam olmak üzere günde iki kez düzenler.	T1-P1
8	3.1 Misafirlerin gün içinde kaybettiğini bildirdiği eşyaların takibini açıklar.	T1
9	3.2 Kendisinin veya oda temizleme ve düzenleme görevlilerinin bulduğu unutulmuş eşyaların bilgilerinin kaydedilerek depolanmasını sağlar.	T1-P1
10	3.3 Bulunan eşyaların misafire teslim edilmesinde ve teslim formlarının hazırlanarak dosyalanmasında görev alır.	T1-P1
11	4.1 Misafirlerin temizlenmesi için odalarında bıraktıkları çamaşırların nasıl takip edilmesi gerektiğini açıklar.	T1
12	4.2 Temizlenen çamaşırların misafir odasına zamanında bırakılması için yapılması gerekenleri açıklar.	T1
13	5.1 Misafirlerin hediye yazılı kağıt veya form ile vermesini takip eder.	T1-P1
14	5.2 Hediye kendisi veya personel tarafından işletmeden çıkartılabilmesi için "Eşya çıkış formu" düzenlenmesini sağlar	T1-P1
15	6.1 Sorumluluğu altındaki anahtar ve iletişim araçlarını teslim eder.	T1-P1
16	6.2 İş kıyafetini teslim eder.	T1-P1

**12UY0097-3/A6 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Kalite Yönetim Sistemi
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3/A6
3	<b>SEVİYE</b>	3
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1:Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetlerini açıklar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b>  1.1 Uluslararası Yönetim Sistemleri konusunda bilgi sahibidir  1.2 Yönetim Sistemlerinde Kat Hizmetleri açısından hedef belirleme konusunda bilgi sahibidir.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2:Bölümünde gerçekleşen çalışmaların istenilen kalitede olması için yapılması gerekenleri tanımlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b>  2.1 Kullanılan araç-gereç, kimyasal maddelerin temizlik ve bakım çalışmalarındaki olumlu veya olumsuz etkilerini açıklar.  2.2 Araç-gereç, makine ve kimyasal maddelerin kullanım bilgilerine sahiptir.  2.3 Oda temizleme ve düzenleme görevlilerine mesleki bilgileri öğretme tekniklerini açıklar.  2.4 Temizlik ve bakım çalışmalarının kalite yönetim sisteminde belirtilen talimatlar ile planlara uygun yapılma yöntemlerini açıklar.</p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3:Geri bildirim sisteminin işletilmesine ilişkin yöntemleri tanımlar.</u></b></p> <p><b>Başarım Ölçütleri:</b>  3.1 Astlarından veya üstlerinden gelen şikayet ve önerilerin değerlendirilme ile çözümlenmeleri konusunda yapılması gerekenleri açıklar.  3.2 Kendisine iletilen misafir şikayet ve önerileri için izlenmesi gereken işletme izleklerini açıklar.</p>		
8	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<b>8 a) Teorik Sınav</b>		
<b>4 Seçenekli Çoktan Seçmeli Sınav (T1):</b> 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.		
<b>8 b) Performansa Dayalı Sınav</b>		
Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.		

<b>8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar</b>		
-		
<b>9</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği( AKTOB)
<b>10</b>	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
<b>11</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

### YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

#### **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

#### **EK A6-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	<b>ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>
1	1.1 Uluslararası kalite standartlarını açıklar.	T1
2	1.2 Bölümünün, işletmenin kalite yönetim sistemindeki hedefi doğrultusunda nasıl yönetmelik oluşturacağını açıklar.	T1
3	2.1 Kullanılan araç-gereç, kimyasal maddelerin temizlik ve bakım çalışmalarındaki olumlu veya olumsuz etkilerini açıklar.	T1
4	2.2 Araç-gereç, makine ve kimyasal maddelerin kullanım bilgilerine sahiptir.	T1
5	2.3 Oda temizleme ve düzenleme görevlilerine mesleki bilgileri öğretme tekniklerini açıklar	T1
6	2.4 Temizlik ve bakım çalışmalarının kalite yönetim sisteminde belirtilen talimatlar ile planlara uygun yapılma yöntemlerini açıklar.	T1
7	3.1 Astlarından veya üstlerinden gelen şikayet ve önerilerin değerlendirilme ile çözümlenmeleri konusunda yapılması gerekenleri açıklar.	T1
8	3.2 Kendisine iletilen misafir şikayet ve önerileri için izlenmesi gereken işletme izleklerini açıklar.	T1

**12UY0097-3/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ**

1	<b>YETERLİLİK BİRİMİ ADI</b>	Yabancı Dil
2	<b>REFERANS KODU</b>	12UY0097-3/B1
3	<b>SEVİYE</b>	2
4	<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-
5	<b>A)YAYIN TARİHİ</b>	07/11/2012
	<b>B)REVİZYON NO</b>	01
	<b>C)REVİZYON TARİHİ</b>	23/07/2014
6	<b>YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI</b>	
-		
7	<b>ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>	
<p><b><u>Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde A2 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak.</u></b></p> <p><b><u>Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde A2 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak.</u></b></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	<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	
<p>Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir.</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>		
9	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)</b>	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	<b>YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI</b>	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No’lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

**YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**

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

-

**EK B1-2:** Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

-

## YETERLİLİK EKLERİ

### EK 1: Yeterlilik Birimleri

12UY0097-3/A1 İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri  
 12UY0097-3/A2 İş Organizasyonu  
 12UY0097-3/A3 Bölge Denetimi  
 12UY0097-3/A4 Periyodik İşlemler  
 12UY0097-3/A5 Gün Sonu (Vardiya Sonu) İşlemleri  
 12UY0097-3/A6 Kalite Yönetim Sistemi  
 12UY0097-3/B1 Yabancı Dil

### EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

**ALEZ:** Yatak koruyucuyu,

**ARAÇ:** Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

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

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

**BİDE:** Taharetlenme küvetini,

**BUHARLAMA:** Buhar verilerek gerçekleştirilen bir çeşit kuru temizleme sistemini,

**BUKLET MALZEME:** Konuk ihtiyaç malzemelerinin tüketilebilir özellikte olanları,

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

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

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

**DEZENFEKTAN:** Hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaları ortadan kaldıran maddeyi,

**DEZENFEKSİYON:** İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemini,

**DO NOT DISTURB (DND):** Rahatsız etmeyin kartını,

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

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

**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 ve düzenleme 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,

**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 İmportant Person) :**Çok önemli kişiyi,

**YATAK ŞALI /RUNNER:** Sadece ayak ucunu örtecek ebatlarda yatak örtüsünü,

ifade eder.

**EK3:** Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

Kat Sorumlusu (3. Seviye) mesleğinden, 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 olunduğu ispatlanarak yatay ve dikey geçiş yapılabilir

**EK 4: 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 Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak veya,
  - Kat Hizmetleri Yöneticisi (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.