



MESLEKİ YETERLİLİK

(ÖZEL EĞİTİM)

20MY0002-2

BAGAJ GÖREVLİSİ YARDIMCISI

SEVİYE 2

REVİZYON NO: 00

TADİL NO: 01

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2020

GİRİŞ

Bagaj Görevlisi Yardımcısı (Seviye 2) Mesleki Yeterliliği (Özel Eğitim), Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü ile 03.05.20108 tarihinde imzalanan işbirliği Protokolü kapsamında, zihinsel yetersizliği veya otizmi olan öğrencilerin meslek alanlarının tanımlanması, sahip olmaları gereken mesleki yeterlilikler ile mesleki yeterlilik seviyelerinin belirlenmesi ve bu yeterlilikler kapsamında Özel Eğitim Mesleki Eğitim Merkezlerinde uygulanan eğitim programlarının düzenlenerek mezun olan öğrencilere mesleki yeterliliklerin kazandırılması amacıyla hazırlanmıştır.

Mesleki yeterlilik, MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun 26/02/2020 tarih ve 2020/23 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Bagaj Görevlisi Yardımcısı (Seviye 2) Mesleki Yeterliliği (Özel Eğitim) Başkanlık Makamı'nın 10.06.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

20MY0002-2 BAGAJ GÖREVLİSİ YARDIMCISI MESLEKİ YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Bagaj Görevlisi Yardımcısı
2	REFERANS KODU	20MY0002-2
3	SEVİYE	2
4	ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ	ISCO 08: 9621(Kuryeler, Paket Dağıtıcıları ve Bavul Taşıyıcıları)
5	TÜR	-
6	KREDİ DEĞERİ	-
7	A)YAYIN TARİHİ	26/02/2020
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
8	AMAÇ	<p>Bagaj Görevlisi Yardımcısı (Seviye 2) mesleğinin zihinsel yetersizliği veya otizm spektrum bozukluğu bulunan bireyler tarafından verimli, kaliteli ve standartlara uygun icra edilmesi ve sürdürülebilmesi için;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, • Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, • Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmaktır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
10UMS0063-2 Bagaj Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
<p>Zihinsel yetersizliği veya otizm spektrum bozukluğu bulunan bireylerden aşağıda sayılan belgelerden birini ibraz edenler sınava alınır.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zihinsel yetersizliği veya otizm spektrum bozukluğu bulunduğu dair çocuklar için özel gereksinim raporu ve erişkinler için engellilik sağlık kurulu raporu, • Orta öğretim kademesinde özel eğitim programı uygulanan okul veya sınıfı tamamladığına ya da bu okul veya sınıfa devam ettiğine dair belge. 		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-A) Zorunlu Birimler		
20MY0000-2/A1: İSG, Kişisel Bakım ve Toplumsal Uyum 20MY0000-2/A2: Bagaj İşlemleri		
11-b) Seçmeli Birimler		
-		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için tüm yeterlilik birimlerinden başarılı olması zorunludur		

12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
<p>Bagaj Görevlisi Yardımcısı (Seviye 2) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Yeterlik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar her bir birim için ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır.</p> <p>Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren iki yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.</p>		
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Belge geçerlilik süresi beş (5)yıldır.
14	GÖZETİM SIKLIĞI	-
15	BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ	<p>Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur;</p> <p>a) 5 yıl belge geçerlilik süresi içerisinde toplamda en az iki yıl veya son altı ay boyunca ilgili alanda çalıştığını gösteren kayıtları (hizmet dökümü, referans yazısı/mektubu, sözleşme, fatura, portfolyo, vb.) sunmak,</p> <p>b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak.</p> <p>Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.</p>
16	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
17	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
18	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	26/02/2020 – 2020/23

**20MY0002-2/A1 İSG, KİŞİSEL BAKIM VE TOPLUMSAL YAŞAMA UYUM
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İSG, Kişisel Bakım Ve Toplumsal Yaşama Uyum
2	REFERANS KODU	20MY0002-2/A1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/02/2020
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	

10UMS0063-2 Bagaj Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı

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

Öğrenme Çıktısı 1: İş sağlığı ve güvenliği kurallarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 1.1: Güvenlik uyarı ve yönergelerini açıklar.
- 1.2: Acil durumlara karşı yapılması gerekenleri açıklar.
- 1.3: İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının kullanımını açıklar.
- 1.4: İş hayatında karşılaşılabileceği riskleri açıklar.

Öğrenme Çıktısı 2: Kişisel bakım ve hijyen ile ilgili kuralları açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1: Kişisel bakım kurallarını açıklar.
- 2.2: Hijyen kurallarını açıklar.

Öğrenme Çıktısı 3: Toplumsal yaşam becerileri ile ilgili kuralları açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1: Çalışma hayatının kurallarını açıklar.
- 3.2: Görgü ve nezaket kurallarını açıklar.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
---	-------------------------------	--

8 a) Teorik Sınav

(T1) A1 yeterlilik birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre yapılandırılmış mülakat formatıyla gerçekleştirilir. Yapılandırılmış mülakat sınavına göre adaya en az 16 soru sorulur. Sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Her soru yapılandırılmış cevap ve değerlendirme çizelgesine göre değerlendirilir. Sınavda adaylara her soru için ilgili olduğu bilgi ölçütünün kapsamı ve içeriğine uygun süre tanınır. Bu süre yapılandırılan formatta belirtilir. Sözlü sınavda değerlendirme çizelgesine göre soruların en az %70 'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (EK A1-2) ölçmelidir. Yapılandırılmış mülakat formatında sınava girecek bireyin yetersizliğine göre alternatif iletişim becerileri kullanılarak da mülakat gerçekleştirilebilir. Örneğin sınava giren bireyin konuşma yetersizliği olması durumunda mülakat, bireyin işaret dili ve/veya görsel materyaller desteği ile cevap verebileceği şekilde yapılandırılır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav		
-		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Yeterlilik biriminin elde edilebilmesi için adayın T1 sınavından başarılı olması gerekmektedir. Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin tümüyle başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.		
9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	26/02/2020 – 2020/23

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

- İş sağlığı ve güvenliği kuralları bilgisi
 - Güvenlik uyarı ve yönergeleri
 - Acil durumlar ve acil durumlara karşı yapılması gerekenler
 - İSG kuralları ve İSG kurallarına göre iş ekipmanlarının seçimi ve kullanımı
 - İş hayatında karşılaşılabileceği riskler ve risklere karşı uygulayacağı önlemler
- Kişisel bakım ve hijyen ilgili kuralları
 - Kişisel bakım kuralları
 - Hijyen kuralları
- Toplumsal yaşam becerileri ile ilgili kuralları
 - Çalışma hayatının kuralları
 - Ast ve üst ilişkileri
 - Genel görgü ve nezaket kuralları
 - İşyerinde görgü ve nezaket kuralları

EK A1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Güvenlik uyarı levhalarını sıralar.	A.2.2	1.1	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.2	Güvenlik uyarı levhaları kullanımını açıklar.	A.2.2	1.1	T1
BG.3	Acil durumların neler olduğunu sıralar.	A.1.4	1.2	T1
BG.4	Acil durumlarda ne yapması gerektiğini açıklar.	A.1.4	1.2	T1
BG.5	İş ekipmanlarını listeler.	A.2.2	1.3	T1
BG.6	İş ekipmanının kullanım koşullarını listeler.	A.2.2	1.3	T1
BG.7	Çalışma ortamındaki riskleri sıralar.	A.2.3	1.4	T1
BG.8	Çalışma ortamındaki risklere karşı alması gereken güvenlik tedbirlerini açıklar.	A.2.3	1.4	T1
BG.9	Kişisel bakımın önemini açıklar.	C.1.1	2.1	T1
BG.10	Çalışma ortamının gerektirdiği şekilde yapması gereken kişisel bakım ve temizliği açıklar.	C.1.1	2.1	T1
BG.11	İşi ile ilgili dikkat etmesi gereken hijyen kurallarını sıralar.	C.1.1	2.2	T1
BG.12	İşi ile ilgili hijyen kurallarının önemini açıklar.	C.1.1	2.2	T1
BG.13	İşinin gerektirdiği çalışma hayatına ait temel kuralları sıralar.	C.2.1	3.1	T1
BG.14	Ast ve üst ilişkilerini açıklar.	C.2.5	3.1	T1
BG.15	Genel nezaket ve görgü kurallarını sıralar.	C.2.5	3.2	T1
BG.16	İşyerindeki nezaket ve görgü kurallarını açıklar.	C.2.5	3.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-	-	-	-	-

(*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.

20MY0002-2/A2 BAGAJ İŞLEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Bagaj İşlemleri
2	REFERANS KODU	20MY0002-2/A2
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	26/02/2020
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 00 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Tadil 10/06/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	10UMS0063-2 Bagaj Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	<p><u>Öğrenme Çıktısı 1: Konuk girişinde bagaj işlemlerine yardım eder.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>1.1: İşletmenin kılık kıyafet standartlarına uyar.</p> <p>1.2: Konuğu karşılamada bagaj görevlisine yardım eder.</p> <p>1.3: Bagaj görevlisiyle birlikte konuğa odasına kadar eşlik eder.</p> <p>1.4: Konuğun odaya yerleşmesine yardım eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 2: Konuk hizmetleri işlemlerine yardım eder.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>2.1: Otele gelen evrak ve posta dağıtımına yardım eder.</p> <p>2.2: Otel içinde konuğa ulaşılmasına yardım eder.</p> <p>2.3: Lobi düzenini izler.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 3: Konuk çıkışında bagaj işlemlerine yardım eder.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>3.1: Otelden ayrılacak konuğun bagajlarının odadan alınmasına yardım eder.</p> <p>3.2: Emanete alınan eşyaları bagaj odasından alıp teslim edilmesine yardım eder.</p> <p>3.3: Konuğu uğurlamada bagaj görevlisine yardım eder.</p> <p><u>Öğrenme Çıktısı 4: Vardiya sonu işlemlerine yardım eder.</u></p> <p>Başarım Ölçütleri:</p> <p>4.1: Bagaj odalarını temizler.</p> <p>4.2: Kayıp, bulunmuş eşya veya şüpheli görünen bagaj ile ilgili iş ve işlemlerin uygulanmasına yardım eder.</p>
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
A2 yeterlilik biriminde teorik sınav bulunmamaktadır.		

8 b) Performansa Dayalı Sınav

A2 Birimine yönelik performansa dayalı sınav (P1, P2, P3, P4) Ek A2-2' de yer alan "Beceri ve Yetkinlikler" Kontrol Listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve Yetkinlikler Kontrol Listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Sınavın hemen öncesinde adayın ortam, kişi, araç ve gereç genellemesi (bireyin öğretim koşulları dışında diğer koşullarda da öğrendiklerini sergileyebilmesi) yapılır. Adayın, her bir performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari %80 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin tamamı (Ek A2-2) performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

(P1) Konuk girişinde bagaj işlemlerini yapma:

Uygulama sınavı (P1), konuk girişinde bagaj işlemlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında adayın en az iki valizi bagaj arabasıyla taşıyacağı otel lobisi şeklinde düzenlenmiş bir ortam oluşturulur. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bir de konuk rolünde iki kişi bulunur. Sınavda rol alacak olan kişiler adaya işleri gerçekleştirmesine yönelik gerekli talimatları verir ve talimatlar doğrultusunda ölçme ve değerlendirme süreci gerçekleştirilir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenmelidir.

(P2) Konuk hizmetleri işlemlerini yapma:

Uygulama sınavı (P2), konuk hizmetlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında en az 4 kişi adına düzenlenmiş 3'er adet posta ya da evrak hazır bulundurulur. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bir de konuk rolünde iki kişi bulunur. Sınavda rol alacak olan kişiler adaya işleri gerçekleştirmesine yönelik gerekli talimatları verir ve talimatlar doğrultusunda ölçme ve değerlendirme süreci gerçekleştirilir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenmelidir.

(P3) Konuk çıkışında bagaj işlemlerini yapma:

Uygulama sınavı (P3), konuk çıkışında bagaj işlemlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında konuk odası şeklinde düzenlenmiş ortamda en az 2 adet valiz bulundurulur. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bir de konuk rolünde iki kişi bulunur. Sınavda rol alacak olan kişiler adaya işleri gerçekleştirmesine yönelik gerekli talimatları verir ve talimatlar doğrultusunda ölçme ve değerlendirme süreci gerçekleştirilir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenmelidir.

(P4) Vardiya sonu işlemleri yapma:

Uygulama sınavı (P4), vardiya sonu işlemlerinin yürütülmesiyle ilgili hazırlanan senaryolar üzerinden, Beceri ve Yetkinlik Kontrol Listesi dikkate alınarak yapılacaktır. Uygulama sınavında bagaj odası olarak bir ortam hazırlanır. Adayın yanında ona talimatlar verecek bir bagaj görevlisi bulunur. Sınavda rol alacak olan kişi adaya işleri gerçekleştirmesine yönelik gerekli talimatları verir ve talimatlar doğrultusunda ölçme ve değerlendirme süreci gerçekleştirilir. Uygulama süresi, senaryo içeriğine göre belirlenmelidir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Adayın söz konusu birimden başarılı sayılması için P1, P2, P3 ve P4 sınavlarından başarılı olması gerekir.

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarılı olduğu tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı olan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarılı olduğu tarihten itibaren 2 yıldır.

Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınavına son verilir.

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Milli Eğitim Bakanlığı Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Sağlık ve Sosyal Hizmetler Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI	26/02/2020 – 2020/23

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

Bu birimin kazandırılması için aşağıda tanımlanan içeriğe sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

- 1.Konuk girişinde bagaj işlemleri
 - 1.1 İşletmenin kılık kıyafet standartlarına uyma
 - 1.2 Konuğu karşılamada bagaj görevlisine yardım etme
 - 1.3 Bagaj görevlisiyle birlikte konuğu odasına kadar eşlik etme
 - 1.4 Konuğun odaya yerleşmesine yardım etme
- 2.Konuk hizmetleri işlemleri
 - 2.1 Otele gelen evrak ve posta dağıtımına yardım etme
 - 2.2 Otel içinde konuğu ulaşılmasına yardım etme
 - 2.3 Lobi düzenini izleme
- 3.Konuk çıkışında bagaj işlemleri
 - 3.1 Otelden ayrılacak konuğun bagajlarının odadan alınmasına yardım etme
 - 3.2 Emanete alınan eşyaları bagaj odasından alıp teslim edilmesine yardım etme
 - 3.3 Konuğu uğurlamada bagaj görevlisine yardım etme
- 4.Vardiya sonu işlemleri
 - 4.1 Bagaj odalarını temizleme
 - 4.2 Kayıp, bulunmuş eşya veya şüpheli görünen bagaj ile ilgili iş ve işlemlerin uygulanmasına yardım etme

EK A2-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
-				

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	İşletme tarafından belirlenen iş kıyafetini giyer.	C.1.2	1.1	P1
BY.2	İşletme tarafından belirlenen yaka kartını takar.	C.1.2	1.1	P1
BY.3	Konuğu bagaj görevlisi eşliğinde selamlar.	D.1.1	1.2	P1
*BY.4	Alınan bagajlara bagaj etiketi yapıştırır.	D.1.3	1.2	P1
*BY.5	Bagajları uygun şekilde yerleştirerek bagaj arabasıyla taşır.	D.1.2	1.2	P1
BY.6	Bagaj görevlisinin talimatıyla oda anahtarını/kartını alır.	D.2.1	1.3	P1
BY.7	Asansöre önce misafir ve bagaj görevlisi, sonra kendisi biner.	D.2.3	1.3	P1
BY.8	Asansörden önce kendisi sonra bagaj görevlisi ve konuk iner.	D.2.5	1.3	P1
BY.9	Oda anahtarı/kartı ile kapıyı açarak önce konuk ve bagaj görevlisi, sonra da kendisi odaya girer.	D.3.2	1.4	P1
BY.10	Bagajı/bagajları konuk odasına yerleştirir.	D.3.3	1.4	P1
BY.11	Bagaj görevlisi konuğa bilgi verirken bekler.	D.4.1	1.4	P1
BY.12	Konuğa iyi istirahatler/ iyi tatiller dileyerek bagaj görevlisiyle birlikte odadan çıkar.	D.4.4	1.4	P1
*BY.13	Gelmesi beklenen ve ayrılan konukların postalarını ayırır.	E.1.3	2.1	P2
BY.14	Evrakları ve postanın dağıtımının yapılmasına yardım eder.	E.1.4	2.1	P2
BY.15	Bagaj görevlisinden aranan konuğun ismini öğrenir.	E.2.1	2.2	P2
BY.16	Konuğu bulmak için hazırlanan el panosuna konuğun adını soyadını yazar.	E.2.2	2.2	P2
BY.17	El panosu yardımıyla konuğu bulup mesajı iletir.	E.2.3	2.2	P2
BY.18	Koltuk, oturma grubu, sehpa tertip ve düzenini takip ederek ihtiyaç halinde amirine veya ilgili bölüme bilgi verir.	E.9.1	2.3	P2
BY.19	Arıza, kir, leke gibi durumlarda amirine veya ilgili bölüme bilgi verir.	E.9.2	2.3	P2
BY.20	Şikâyet veya isteklerle ilgili kendi amirine ve ilgili birime bilgi verir.	E.7.2	2.3	P2
*BY.21	Konuğa ait eşyaları alarak resepsiyona getirir.	F.1.3	3.1	P3
BY.22	Bagaj görevlisiyle birlikte konuk eşyalarını çıkış noktasına götürür.	F.1.4	3.1	P3
BY.23	Emanete alacak eşyayı özelliklerine göre bagaj odasına yerleştirir.	F.3.1	3.2	P3
BY.24	Bagaj kartında belirtilen eşyayı emanet odasından getirerek konuğa teslim eder.	F.4.3	3.2	P3

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.25	Çıkış işlemlerinin yapılmasını bekler.	F.7.1	3.3	P3
BY.26	Konuğu bagaj görevlisi eşliğinde uçurlar.	F.7.2	3.3	P3
BY.27	Temizlik için gerekli malzemeyi bagaj görevlisinden teslim alır.	G.1.1	4.1	P4
*BY.28	Bagaj görevlisinin talimatları doğrultusunda bagaj odasının temizliğini ve düzenlemesini yapar.	G.1.2	4.1	P4
*BY.29	Kullandığı malzemeleri bagaj görevlisine temiz, sağlam ve düzenli bir şekilde teslim eder.	G.6.1	4.1	P4
BY.30	Bulunan eşyaları yer adını belirterek bagaj görevlisine teslim eder.	G.2.1	4.2	P4
BY.31	Otel içerisinde ilgilendiği, takip ettiği bagajlarda dikkat çekici ağırlık, ses, sahihsizlik gibi durumları tespit ettiğinde bagaj görevlisine bilgi verir.	G.5.2	4.2	P4

(* Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

YETERLİLİK EKLERİ**EK 1: Yeterlilik Birimleri**

20MY0002-2/A1 İSG, Kişisel Bakım Ve Toplumsal Uyum Yeterlilik Birimi
20MY0002-2/A2 Bagaj İşlemleri

EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

BAGAJ: Konuğun yanında getirdiği eşyaların bütünü,

BAGAJ EMANET KARTI: Emanete alınacak bagajlar için düzenlenen formu,

BAGAJ GÖREVLİSİ (Seviye 2): Bellboyu,

CHECK IN (C/IN): Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi işlemini,

CHECK OUT (C/OUT): Konuğun otelden ayrılışını,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

EMANET DEFTERİ: Emanete alınan eşyaların işlendiği defteri,

EMANET ODASI: Emanete alınan eşyaların konulduğu odayı/depoyu,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,

FORECAST: Tahmini doluluk oranını,

GENELLEME: Bireyin öğretim koşulları dışında diğer koşullarda da öğrendiklerini sergileyebilmesi.

GEREÇ: Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,

GRUP: Aynı programa uyarak birlikte seyahat eden yolcuları,

HOUSEKEEPING (H/K): Kat hizmetleri bölümünü,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İZLEK: Prosedürü,

KAPI GÖREVLİSİ (Seviye 2): Doormanı,

KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYA FORMU (LOST AND FOUND): Otelde unutilan veya kaybolup, konuğun otelden ayrılmasından sonra bulunan eşyaların kaydedildiği formu,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KONUK AVANS FORMU (PAID OUT FORMU): Konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı için düzenlenen formu,

MEMORANDUM: Otel yönetimi tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirimini/ konuk veya otel adına ön kasanadan onay şartı ile yapılan harcamayı,

R/C (ROOM CHANGE): Konuk oda değişimini,

STICKER (BAGAJ ETİKETİ): Konukların bavullarına yapıştırılan otelin amblemi, adresi gibi bilgilerle birlikte konuğa ait bilgilerin kayıt edildiği etiketleri,

TEFRİŞAT: Döşemenin gerektirdiği bütün parçaları veya eşyanın tümünü,

3x3 METODU: Bagaj hizmetleri görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “Bellboy” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

VARDİYA (SHIFT): Çalışma zaman aralığını,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ (LOG BOOK): Resepsiyonda vardiyalar arasında mesaj, bilgi aktarımı sağlayan defteri,

VIP (VERY IMPORTANT PERSON): Çok önemli kişiyi,

WAKE-UP CALL (UYANDIRMA): Konuğu telefonla arayarak uyandırma işlemini

ifade eder.

EK 3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

-

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

Değerlendirme en az 2 kişiden oluşan bir komisyon tarafından gerçekleştirilir.

Birinci Değerlendirici Özel Eğitim Alanı:

- Özel eğitim alanında en az üç (3) yıl tecrübeye sahip öğretmen veya akademisyen olmak,

İkinci Değerlendirici Meslek Alanı: İkinci değerlendirici aşağıda belirtilen kriterlerden en az birini sağlamalıdır.

- Meslek alanında eğitim veren kurumlarda öğretmen/öğretim üyesi/öğretim görevlisi olarak en az 3 yıl çalışmış olmak,
- Lisans mezunu olup, ölçme değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında en az beş (5) yıl deneyime sahip olmak,
- Önlisans mezunu olup, ölçme değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında en az yedi (7) yıl deneyime sahip olmak,
- Mesleki ortaöğretim kurumu mezunu olup, ölçme değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında en az on (10) yıl deneyime sahip olmak,
- Ölçme ve değerlendirmesini yapacağı yeterlilik alanında departman şefi/departman sorumlusu olarak fiilen en az on (10) yıl mesleki deneyime sahip olmak.

Yukarıdaki özelliklerden en az birine sahip olan ve ölçme ve değerlendirme sürecinde görev alacak değerlendiricilere; ilgili alanda yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından mesleki yeterlilik sistemi, kişinin görev alacağı ulusal yeterlilik(ler), ilgili meslek standart(lar)ı, ölçme-değerlendirme ve ölçme değerlendirmede kalite güvencesi konularında eğitim sağlanmalıdır.