



ULUSAL MESLEK STANDARDI

GENEL ALAN TEMİZLEME GÖREVLİSİ
SEVİYE 2

REVİZYON NO: 01

REFERANS KODU / 09UMS0021-2

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 20.08.2015 - 29451 (Mükerrer)

Meslek:	GENEL ALAN TEMİZLEME GÖREVLİSİ (HOUSEMAN)
Seviye:	2^I
Referans Kodu:	09UMS0021-2
Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	03.11.2009 Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar Rev.01: 22.07.2015 Tarih ve 2015/33 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	26/11/2009 – 27418 Rev.01:
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye iki (2) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

ÇİLALAMA: Yüzeyin cinsine uygun cila maddesinin yüzeye yayılması ve koruyucu bir tabaka oluşturması için yapılan işlemi,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemi,

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

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

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

HOUSEKEEPING (H/K) : Kat hizmetleri bölümünü,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamaları ve alınacak önlemleri,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İŞLETME DURUM RAPORU: İşletmenin konuk odalarının, restoranlarının, salonlarının vb. doluluğunu gösteren raporu,

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,

KURU SİSTEM HALI TEMİZLEME: Bitkisel temizleme tozunu, (çevre dostudur)

LEGIONELLA (LEJYONELLA): Klima ve soğutma sistemlerinde üreyebilen bakteriyi,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmaları,

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleřtirmeden hafif dokunuřlarla temizlemeyi,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

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

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kiřiye

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	19
3.3. Bilgi ve Beceriler	20
3.4. Tutum ve Davranışlar	20
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	21

1. GİRİŞ

Genel Alan Temizleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 5/10/2007 tarihli ve 26664 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Meslekî Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

Genel Alan Temizleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Genel Alan Temizleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) ulusal meslek standardının 01 Nolu Revizyonu, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından yapılmış ve MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Genel Alan Temizleme Görevlisi (Seviye 2), İSG ve çevre koruma önlemlerini alarak iş organizasyonu yapan, genel alan temizliği ve düzenlemesi, periyodik temizlik ve gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 9112 (Büro, otel ve diğer işyerlerinde çalışan temizlikçiler ve yardımcılar)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu

2872 sayılı Çevre Kanunu

4857 sayılı İş Kanunu

506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu

Biyolojik Etkenlere Maruziyet Risklerinin Önlenmesi Hakkında Yönetmelik

Çalışanların Gürültü ile İlgili Risklerden Korunmalarına Dair Yönetmelik

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

Kimyasal Maddelerle Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Kişisel Koruyucu Donanım Yönetmeliği

Kişisel Koruyucu Donanımların İşyerlerinde Kullanılması Hakkında Yönetmelik

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Genel Alan Temizleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin genel alanlarında görev yapar. Teknik servis, çamaşırhane, ön büro, bahçe, muhasebe, insan kaynakları, güvenlik, ambar, servis, mutfak, sağlık kulübü vb. bölümlerle işbirliği içinde çalışır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir. Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini gerektiren kaza ve

yaralanma riskleri bulunmaktadır. Tehlikelerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren tarafından sağlanan uygun kişisel koruyucu donanımı kullanarak çalışır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. ye karşı alerjisi olmaması gerekmektedir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				A.1.5	Yangın/ sel / deprem gibi doğal afetlerde işletme prosedürlerine uygun olarak görev alır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemeleri güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				A.2.4	Tehlikeli durumlara karşılaştığında durumun giderilmesi için çalışan temsilcisine, iş güvenliği uzmanına veya işverene bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarına katılmak	B.2.1	Risk değerlendirmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır.
				B.2.3	Sorumlu olduğu alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırır ve çöp odalarında depolar.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.1	Kişisel hazırlık yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	Mücevherat ve takılarını çıkarır.
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini üniformasına takar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	İş programını öğrenir.
				C.2.2	Sorumluluğu altındaki alanların kapı anahtarlarını (metal veya kart) imza karşılığında amirinden teslim alır.
				C.2.3	Vardiyalar arası iletişim defterini kontrol eder.
				C.2.4	VIP konuklarla amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Kullanacağı araç-gereç ve malzemeyi kontrol ederek eksikleri tamamlar.
				C.3.2	Yedek malzeme bulundurur.
				C.3.3	Genel alan temizlik arabasını ve kullanılan malzemeleri kullanım amacına uygun olarak hazırlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak (devamı var)	D.1	Temizlik öncesi genel alan düzenlemesi yapmak	D.1.1	Genel alan temizlik arabasını çalışacağı alana en yakın yere, geçişleri engellemeyecek şekilde yerleştirir.
				D.1.2	Sorumluluğu altındaki anahtarları hiç kimseye vermez.
				D.1.3	Kayıp veya unutulmuş eşyalar ile demirbaşları işletme prosedürlerine göre rapor eder.
		D.2	Genel alanları oluşturan birimleri servis saatlerine göre temizlemek	D.2.1	Genel alanların İSG kurallarına ve işletmenin prosedürlerine göre temizliğini yapar.
				D.2.2	Havuzun, havuz malzemelerinin, duşların ve sağlıklı yaşam merkezinin temizliğini ve dezenfeksiyonunu yapar.
				D.2.3	Genel alanlarda yaptığı temizlik işlemlerini sık sık kontrol ederek gerekiyorsa tekrar temizler.
				D.2.4	Taşınması gereken eşyaları İSG önlemlerine uygun taşır.
		D.3	Toz almak (devamı var)	D.3.1	Yüzeyin cinsine uygun toz bezi ve temizlik malzemesini seçer.
				D.3.2	Yüzeyin yapısına uygun hareketlerle toz alır.
				D.3.3	Camların lekelerini kontrol ederek çerçeveleriyle birlikte tozunu alır.
				D.3.4	Elektrikli eşyaların tozunu alırken İSG önlemlerine uyar.
				D.3.5	Arızaları denetler, aciliyetine göre ilgililere bildirir ve takibini yapar.
D.3.6	Elle temas edilen yüzey ve ekipmanı (elektrik düğmeleri, kapı kolları, telefon, ahizesi, kordonu ve tuşları, uzaktan kumandalar vb.) uygun kimyasal madde ile dezenfekte eder.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak	D.3	Toz almak	D.3.7	Dekoratif eşyaları temizler.
				D.3.8	Kirlenen toz bezini sık sık yıkar.
				D.3.9	Tozu alınan ve temizlenen mobilyaları ve mefruşatı düzgün bir şekilde yerlerine yerleştirir.
		D.4	Leke çıkarma işlemlerini yapmak	D.4.1	Yüzeyin, malzemenin ve lekenin cinsine uygun leke çıkarma maddesini seçer.
				D.4.2	Seçtiği maddeyi yüzeye zarar verip vermediğini görmek için lekeli yüzeyin görünmeyen bir yerinde test eder.
				D.4.3	Yüzeyin cinsine göre tamponlama /vakumlama/ buharlama yöntemlerinden birini kullanır.
				D.4.4	Lekeyi dairesel hareketlerle dıştan merkeze doğru çıkarır.
				D.4.5	Malzeme yerinde temizlenemeyecekse, malzemeyi leke çıkarma işlemini gerçekleştirilebileceği bir alana çıkarır ve işlem bittikten sonra yerine yerleştirir.
		D.5	Zemin temizliği yapmak	D.5.1	Zemini denetleyip temizlik esnasında kullanacağı araç-gerece zarar verebilecek yabancı nesnelere toplar.
				D.5.2	Lekeleri tespit eder ve çıkarır.
				D.5.3	Zemini cinsine uygun araç-gereç ve malzeme ile çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler (süpürür, paspaslar, ovar, parlatır).
		D.6	İş akışında rastladığı aksaklıkları gidermek	D.6.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü, yaralanma, ölüm vb.) ilgili birim ve amirine bildirir.
				D.6.2	Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak (devamı var)	E.1	Halıları, kumaş kaplı mobilyaları ve tekstil malzemelerini temizlemek	E.1.1	Alandaki sabit olmayan mobilya ve malzemeleri çıkarır.
				E.1.2	Halıyı ve kumaş kaplı mobilyaları elektrik süpürgesiyle vakumlar.
				E.1.3	Lekeli ise leke çıkarma işlemini gerçekleştirir.
				E.1.4	Belirlenen temizlik yöntemine göre uygun araç ve gereç kullanarak (yıkama, kuru sistem halı temizleme vb.) halıyı çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler.
				E.1.5	Temizlik işleminden sonra halıyı tekrar vakumlar (ıslak temizlik yaptıysa halının kurummasını bekler).
				E.1.6	Kumaş kaplı mobilyaları cinsine ve modeline uygun olarak yıkar.
				E.1.7	Tekstil malzemelerini (perde, yatak örtüsü vb.) kurallarına uygun olarak temizletir.
				E.1.8	Temizlenen tekstil malzemelerini kurallarına uygun olarak yerlerine yerleştirir.
		E.2	Duvar, tavan ve aydınlatma ünitelerini temizlemek	E.2.1	Tavan ve duvarları uygun araçla vakumlar.
				E.2.2	Tavan ve duvarı yüzeylerine (duvar kâğıdı, yağlı boya vb.) uygun araç-gereçle temizler ve bakımını yaptırır.
				E.2.3	Aydınlatma ünitelerini İSG önlemlerine uyarak yerinde veya uygun bir alanda temizler, yerlerine yerleştirir.
		E.3	Lejyonella bakımı yapmak	E.3.1	Teknik servis bölümü ile birlikte klima kapakları, duş başlıkları, bataryalar, giderler, vb. dezenfeksiyonunu gerçekleştirir.
				E.3.2	Sağlıklı yaşam ünitelerinin (havuz, sauna, hamam vb.) dezenfeksiyonunu gerçekleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak (devamı var)	E.4	Cam ve çerçeveleri temizlemek	E.4.1	İSG önlemlerine uyarak çerçeveleri dıştan içe ve yukarıdan aşağıya doğru uygun araç-gereç ve malzeme ile temizler.
				E.4.2	İSG önlemlerine uyarak camları yukarıdan aşağıya doğru S çizerek uygun araç-gereç ve malzemeyle temizler.
				E.4.3	Camların fark edilmesi için kullanılan amblem, çıkartma vb. denetler ve yıprananların yerine yenilerini yapıştırır.
		E.5	Yüzeyleri elle veya makine ile cilalamak	E.5.1	Yerinde cilalanamayacak ve sabit olmayan mobilya ve malzemeleri uygun alana götürür.
				E.5.2	Zemini elektrik süpürgesiyle vakumlar.
				E.5.3	Cilalanacak yüzeyin yapısına uygun işlem yapar (toz alma, eski cilayı sökme vb.).
				E.5.4	Zemindeki eski cilayı çıkışa en uzak yerden başlayarak zeminden arındırır ve zemini kurutur.
				E.5.5	İSG önlemlerine uyarak yüzeye ve malzemeye uygun araç-gereç ve malzemeyle yüzeyi bölümlere ayırarak cilalama işlemini gerçekleştirir.
				E.5.6	Zeminde istenilen parlaklık sağlanıncaya kadar aynı işlemi tekrarlar.
				E.5.7	Cila kuruduktan sonra yüzeyi parlatır.
				E.5.8	Zemin üzerinden kaldırılan mobilya ve malzemeleri yerlerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak	E.6	Kat Hizmetleri depolarının temizliğini yapmak	E.6.1	Depoları havalandırır ve temizler.
				E.6.2	Malzemelerin eksiksiz ve çalışır durumda olmasını sağlar.
				E.6.3	Malzemelerin cinslerine ve kullanım yoğunluğuna göre uygun yerlerde olup olmadığını kontrol eder.
				E.6.4	Korunmalı olarak muhafaza edilmesi gereken malzemelerin korunmalı olup olmadığını kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemlerini yapmak	F.1	Son temizlik ve kontrol işlemlerini yapmak	F.1.1	Kullandığı araç-gereci temizleyerek bir sonraki vardiyaya hazırlar.
				F.1.2	Ofislerin temizliğini ve düzenini sağlar.
				F.1.3	Malzeme sayımı yapar.
				F.1.4	Genel alan temizlik arabasını elde kalan malzemeler ile yerleşim planına göre düzenler.
				F.1.5	Kirli bez ve paspasları çamaşırhaneye işletme standardına göre gönderip, temiz bez ve paspaslarla değiştirir.
				F.1.6	Biriken çöpleri çevre koruma ile ilgili mevzuata ve işyeri kurallarına uygun sınıflandırmaya dikkat ederek transfer eder.
		F.2	Kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili prosedürleri uygulamak	F.2.1	Konuğa ait astlarının teslim ettiği ve kendi bulduğu kayıp ve unutulmuş eşyalar için Kayıp ve Bulunmuş Eşya Formu düzenler.
				F.2.2	Kayıp ve unutulmuş eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarih ve yerlerini de belirterek kayıt altına alır ve depolar.
		F.3	Vardiyalar arası iletişim defterine not yazmak	F.3.1	Genel alanlardaki iş akışı ile ilgili durumları belirtir.
				F.3.2	Konuklarla ilgili özel durumları belirtir.
		F.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri prosedürlere uygun kabul etmek	F.4.1	Konuk tarafından astlarına ve kendisine verilen hediyeleri Eşya Çıkış Formu düzenleyerek kabul eder ve üstlerine imzalatır.
				F.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) Eşya Çıkış Formunu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim faaliyetlerine katılmak	G.1	Bireysel mesleki gelişim konusunda çalışmalar yapmak	G.1.1	Mesleği ile ilgili eğitimlere katılır ve aldığı belgeleri muhafaza eder.
				G.1.2	Mesleği ile ilgili yeni teknolojileri ve gelişmeleri takip eder.
				G.1.3	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Amblem ve Çıkartma
2. Ayna ve cam yüzey temizleme malzemeleri
3. Blok not
4. Bornoz
5. Buhar makineleri
6. Cilalar
7. Çöp torbaları
8. Eldiven
9. Elektrik süpürgeleri
10. Fırçalar
11. Genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi raporu
12. Genel alan temizlik arabası
13. Genel ve günlük temizlik malzemeleri
14. Halı temizleme malzemeleri
15. Halı yıkama makineleri
16. Haşere ilacı
17. Havlu (banyo, ayak, plaj/havuz)
18. Hijyen poşeti
19. Kâğıt
20. Kâğıt el havlusu
21. Kayıp ve bulunmuş eşya formu
22. Kimyasallar
23. Kişisel koruyucu donanım
24. Konuk anket formu
25. Kovalar
26. Leke çıkarıcılar
27. Malzeme sayım listesi
28. Malzeme talep formu
29. Merdiven
30. Oda spreyi
31. Ovucular
32. Paspaslar
33. Perde
34. Sabun
35. Saç bonesi
36. Şampuan
37. Temizlik bezleri
38. Terlik
39. Tuvalet kâğıdı
40. Yer bakım makineleri
41. Zarf

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. El becerisi
3. Hijyen bilgisi
4. İletişim kurma becerisi
5. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
6. Mesleki teknik bilgi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Raporlama bilgisi
9. Stresle baş edebilme becerisi
10. Turizme, yöreye ve otele ait bilgi
11. Yabancı dil bilgisi (temel düzeyde)

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Ekip ilişkilerinde işbirliği içinde uyumlu çalışmak
4. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
5. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
6. İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uygun davranmak
7. İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
8. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
9. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
10. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
11. Sorumluluklarını yerine getirmek
12. Stresli durumlarla baş edebilmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Genel Alan Temizleme Görevlisi (Houseman) (Seviye 2) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 30/12/2008 tarihli ve 27096 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Faruk DAŞTANOĞLU- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yaygın Eğitim Daire Başkanı
Figen KUNT- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Öğretici
Özgül DEMİR- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Dönüş KOÇAK- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Özlem ÖĞER- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Selcan ÖZDEMİR - Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Pınar TOKGÖZ- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Abdullah DURMUŞ- Akdeniz Otelciler ve İşletmeciler Birliği, Eğitim Koordinatörü
İsmail TAŞDEMİR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Ofis Müdürü
Aydın ULUÇAM- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitimci
Ali İmdat UÇAR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitim Komitesi Üyesi
Alişan KULOĞLU- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Danışman

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Aysun ÇELİKOK	Conrad Hotel-İSTANBUL
Gülcan UĞUR	Hilton Hotel-İSTANBUL
Bayram TAY	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
Bülent KANSIZ	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
İsmihan CİNOCAK	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

1. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
2. Altınyunus Hotel (Çeşme)
3. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
4. Ankara Dedeman Hotel
5. Ankara Hilton Hotel
6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Ankara Metropolitan Hotel
10. Ankara Sheraton Hotel
11. Ankara Swiss Hotel
12. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
13. Antalya Best Western Hotel
14. Antalya Calista Hotel (Belek)
15. Antalya Dedeman Hotel
16. Antalya Letonia Hotel (Belek)
17. Antalya Şampiyon Tatil Köyü

18. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
19. Aqua Hotel (Marmaris)
20. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
21. Barcelo Premium Eresin Topkapı
22. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
23. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
24. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
25. Bolu Abant Hotel
26. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
27. By Otell
28. Ceylan Intercontinental
29. Conrad International
30. Crowne Plaza İstanbul Old City
31. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
32. Çanakkale Akol Hotel
33. Çanakkale Colin Hotel
34. Çeşme Sheraton Hotel
35. Çınar Hotel
36. Çırağan Palace Kempinski
37. Dedeman Hotel İstanbul
38. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
39. Divan Hotel
40. Diyarbakır Klas Hotel
41. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
42. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
43. Erzurum Polat Renaissance Hotel
44. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
45. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
46. Fatsa Yalçın Hotel
47. Four Seasons At The Bosphorus
48. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
49. Gaziantep Grand Hotel
50. Grand Cevahir Hotel
51. Grand Yükseliş Hotel
52. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
53. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
54. Holiday Inn İstanbul City
55. Hyatt Regency
56. İstanbul Çırağan Hotel
57. İstanbul Hilton Hotel
58. İstanbul Laresse Park Hotel
59. İstanbul Marriott Asia Hotel
60. İstanbul Sürmeli Hotel
61. İstanbul Akgün Hotel

62. İzmir Balçova Termal Hotel
63. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
64. İzmir Sheraton Hotel
65. İzmir Swiss Hotel
66. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
67. Kapadokya Lykia Lodge
68. Kapadokya Peri Tower
69. Kaya Ramada Plaza Hotel
70. Klassis Resort Hotel
71. Korumar Hotel (Kuşadası)
72. Kumburgaz Princess Hotel
73. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
74. Kültür ve Turizm Bakanlığı
75. Legacy Ottoman Hotel
76. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
77. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
78. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıkrılık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
79. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
80. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
81. Mövenpick Hotel İstanbul
82. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
83. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
84. Ordu Belde Hotel
85. Ortaköy Princess Hotel
86. Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği (OTED)
87. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası (OLEYİS)
88. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
89. Polat Renaissance Erzurum Otel
90. Polat Renaissance Hotel
91. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD)
92. Radisson Sas Bosphorus Hotel
93. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
94. Ramada Plaza İstanbul Hotel
95. Richmond Wellness Sapanca
96. Rize Dedeman Hotel
97. Sapanca Güral Hotel
98. Sapanca Richmand Spa Hotel
99. Sarıkamış Toprak Hotel
100. Sheraton İstanbul Maslak
101. Sunset Beach Hotel
102. Swisotel Ankara
103. Swisotel-The Bosphorus
104. Taksim International Abant

105. Taksim International Mersin
106. The Green Park Bostancı
107. The Green Park Merter
108. The Marmara İstanbul
109. The Plaza Hotel
110. The Ritz Carlton Hotel
111. Trabzon Zorlu Grand Hotel
112. Tuğcan Hotel
113. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
114. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)
115. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
116. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
117. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
118. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)
119. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
120. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TOLEYİS)
121. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)
122. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
123. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği (TYD)
124. Urfa Cevahir Konukevi
125. Urfa Dedeman Hotel
126. Yükseköğretim Kurulu (YÖK)

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Ferda ÇAKMAKLIOĞLU,	Başkan (Kültür ve Turizm Bakanlığı)
Ali RENDAN ,	Başkan Vekili (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)
Şeref KANTOĞLU,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Esra LAYIK,	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Doç. Dr. Beykan ÇİZEL,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
İbrahim BİRKAN,	Üye (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği)
Arif TAK,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Habip KARAKUŞ,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Erdoğan YILMAZ,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Tansel ÇAPKINCI,	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Aylin RAMANLI,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

Firuzan SİLAHŞÖR,	Başkan Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Ayşe Gülçin ERTEKİN,	Uzman Yardımcısı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Fatma GÖKMEN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ,

Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,

Prof. Dr. Mahmut ÖZER,

Bendevi PALANDÖKEN,

Dr. Osman YILDIZ,

Mustafa DEMİR,

Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)

Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)

Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)

Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)

Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)

Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)