



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ  
SEVİYE 2**

**REVİZYON NO: 01**

**REFERANS KODU / 09UMS0024-2**

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

<b>Meslek:</b>	<b>ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ (ROOM ATTENDANT)</b>
<b>Seviye:</b>	<b>2<sup>I</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>09UMS0024-2</b>
<b>Standardı Hazırlayan/Güncelleyen Kuruluş(lar):</b>	<b>T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB)</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b>	<b>MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:</b>	<b>03.11.2009 Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar Rev.01: 22.07.2015 Tarih ve 2015/33 Sayılı Karar</b>
<b>Resmî Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>26/11/2009 – 27418 Rev.01:</b>
<b>Revizyon No:</b>	<b>01</b>

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

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**ALEZ:** Yatak koruyucuyu,

**APART ROOM/HOTEL:** Odalarında mutfağı bulunan oda ve/veya oteli,

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

**BİDE:** Taharetlenme küvetini,

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

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

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

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

**DAY USE (D/U) :** Odanın gün içinde geceleme yapılmadan kullanılmasını,

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

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

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

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

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

**HOUSEKEEPING (H/K) :** Kat hizmetleri bölümünü,

**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 MADDESİ:** Bitkisel temizleme tozunu (Çevre dostu bir üründür),

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

**LINEN:** Tekstil malzemelerini,

**3x3 METODU:** Oda temizleme ve düzenleme görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “housekeeping” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

**OCCUPIED (OCC):** Meşgul / Doluyu,

**ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ RAPORU:** Odaların kullanım durumlarını gösteren raporu,

**OUT OF ORDER (OOO):** Arızalı, kullanım dışını,

**PAS ANAHTARI:** Sorumluluğu altındaki odaların ve diğer alanların kapılarını açmaya yarayan (metal veya kart) anahtarı (bir çeşit maymuncuk),

**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,

**ROOM CHANGE (R/C):** Oda değişimini,

**RUNNER:** Bir çeşit yatak örtüsünü/yatak şalını,

**SLEEP-OUT (S/O):** Konuğun otel dışında gecelemesini,

**TAMPONLAMA:** Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirmeden hafif dokunuşlarla temizlemeyi,

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

**TURN DOWN:** Yatak açma servisini,

**VACANT (VAC):** Boş odayı,

**VAKUMLAMA:** Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

**VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ:** Bir önceki vardiyadan kalan işlerin yazıldığı defteri,

**VERY IMPORTANT PERSON (VIP)**: Çok önemli kişiyi

ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ</b> .....	7
<b>2. MESLEK TANITIMI</b> .....	8
<b>2.1. Meslek Tanımı</b> .....	8
<b>2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri</b> .....	8
<b>2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler</b> .....	8
<b>2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat</b> .....	8
<b>2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları</b> .....	8
<b>2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler</b> .....	9
<b>3. MESLEK PROFİLİ</b> .....	10
<b>3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri</b> .....	10
<b>3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman</b> .....	24
<b>3.3. Bilgi ve Beceriler</b> .....	25
<b>3.4. Tutum ve Davranışlar</b> .....	25
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME</b> .....	26

## 1. GİRİŞ

Oda Temizleme Görevlisi (Room Attendant) (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.

Oda Temizleme Görevlisi (Room Attendant) (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.

Oda Temizleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) ulusal meslek standardınının 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

Oda Temizleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2); İSG ve çevre koruma önlemlerini alarak iş organizasyonu yapan, oda 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

Oda Temizleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk odalarında, koridorlarda ve kat ofislerinde görev yapar. Teknik servis, çamaşırhane, ön büro, bahçe, muhasebe, insan kaynakları, güvenlik, ambar, servis, mutfak, sağlık kulübü, havuz 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 (devamı var)	C.1	İş öncesi kişisel temizlik ve bakım 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	Oda durum raporunu alır.
				C.2.3	Sorumluluğu altındaki alanların pas anahtarlarını (metal veya kart) imza karşılığında amirinden teslim alır.
				C.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini kontrol eder.
				C.2.5	VIP konuklarla amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Temizlikte kullanacağı araç-gereç ve malzemeyi kontrol ederek eksikleri tamamlar.
				C.3.2	Yedek malzeme bulundurur.
				C.3.3	Kat arabasını, kullanılacak malzemeyi kullanım amacına uygun yerleştirerek hazırlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.4	Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi Sabah Raporunu hazırlamak	C.4.1	Amirinden aldığı oda durum raporunda belirtilen kişi sayısı ile odada konaklayan kişi sayısını (odada kullanılan yatak, konuk kıyafetleri, dış fırçası vb.yi dikkate alarak) karşılaştırarak raporunu hazırlar.
				C.4.2	Raporunu hazırlarken sembolleri ve kısaltmaları doğru kullanır.
				C.4.3	Özel durumları (gün içi kullanım, konuğun otel dışında geceleme, oda değişikliği, arızalı/kullanım dışı oda vb.) raporunun açıklamalar kısmında belirtir.
				C.4.4	Raporunu teslim etmeden önce tarih ve imza atar.
				C.4.5	Raporunu amirine zamanında teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak (devamı var)	D.1	Temizlik öncesi işlemleri gerçekleştirmek (devamı var)	D.1.1	Kat arabasını çalışacağı odaya en yakın yere, geçişleri engellemeyecek şekilde yerleştirir.
				D.1.2	Kapıyı 3x3 metoduna göre çalıp konuğun odada olup olmadığını kontrol eder.
				D.1.3	Konuk odada değil ise pas anahtarını kullanarak, odada ise izin isteyerek içeri girer.
				D.1.4	Boş odaları denetler ve gerekiyorsa temizler.
				D.1.5	Odada çalıştığı süre boyunca oda kapısını açık tutar.
				D.1.6	Apart, dubleks dairelerin, suite odaların temizliğini kapıya temizlik yapıldığına dair kart asarak ve kapıyı kapalı tutarak yapar.
				D.1.7	Rahatsız etmeyiniz kartı bulunan odalara güvenlik ve/veya amiri eşliğinde girer.
				D.1.8	Sorumluluğu altındaki pas anahtarını konuklara kapı açmak için asla kullanmaz ve hiç kimseye vermez.
				D.1.9	Konuk odada ise konuğun istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
				D.1.10	Oda camlarını ve varsa balkon kapısını kapatır.
				D.1.11	Kayıp ve hasar görmüş demirbaşları rapor ederek amirine bildirir.
				D.1.12	Kayıp ve unutulmuş (bulunmuş) eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarih ve yeri de belirterek kayıt altına alır ve amirine teslim eder.
				D.1.13	Konuğun çamaşırhaneye verilmek üzere hazırladığı (çamaşır ve kuru temizleme listesi doldurulmuş ise) giysileri kontrol ederek ilgili birime iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak (devamı var)	D.1	Temizlik öncesi işlemleri gerçekleştirmek	D.1.14	İSG kurallarına uyarak odadaki kül tablalarını boşaltır, çöpleri cinsine ve işletme standartlarına göre ilgili toplama kabına atar.
				D.1.15	Boş servis malzemelerini servis alanına çıkarır.
				D.1.16	Odayı camları açarak ya da havalandırma cihazını çalıştırarak havalandırır.
				D.1.17	Haşere denetimi yapar, amirinden aldığı talimatlara göre haşerelere müdahale eder ve amirine bildirir.
		D.2	Yatak yapmak	D.2.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak oda kirli linen malzemelerini (çarşaf, yastık kılıfı nevresim vb.) içlerini kontrol ederek ve lekeli olanları ayırarak toplar.
				D.2.2	Alez ile yatağın temizliğini ve yatağın mevsimsel yönünü denetler.
				D.2.3	Yatak yapımında kullanacağı temiz linen malzemelerin ağır hasarlı ve lekeli olanlarını farklı şekilde toplayarak amirine iletir.
				D.2.4	Alt çarşafı ütü çizgilerine dikkat edip, savurmadan, köşelerde zarf oluşturarak yerleştirir.
				D.2.5	Battaniye, yorgan vb. işletme standardına göre yerleştirir.
				D.2.6	Yastıkları çene altına sıkıştırmadan kılıflarını takarak, kılıfların açık kısmı odaya girişte gözükmeyecek şekilde yerlerine yerleştirir.
				D.2.7	Yatak örtüsü veya yatak şalını işletme standardına göre yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
<b>D</b>	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak (devamı var)	<b>D.3</b>	Toz almak	<b>D.3.1</b>	Oda ve/veya balkon yüzeyine uygun bez ve temizlik malzemesi kullanır.
				<b>D.3.2</b>	Yüzeyin yapısına uygun hareketlerle toz alır.
				<b>D.3.3</b>	Elle temas edilen yüzey ve ekipmanı (elektrik düğmeleri, kapı kolları, telefon, ahizesi, kordonu ve tuşları, uzaktan kumandalar vb) uygun kimyasal madde ile dezenfekte eder.
				<b>D.3.4</b>	Oda camlarının lekelerini denetleyerek çerçeveleriyle birlikte tozunu alır.
				<b>D.3.5</b>	Oda çıkış kapısına en yakın yerden başlayarak yüzeye uygun hareketlerle yukarıdan aşağıya doğru, konuga ait eşyaların yerlerini değiştirmeden, arızaları denetleyerek toz alır.
				<b>D.3.6</b>	Arızaları aciliyetine göre ilgililere bildirir ve takibini yapar.
				<b>D.3.7</b>	Elektrikli eşyaların tozunu alırken İSG önlemlerine uyar.
				<b>D.3.8</b>	Mini barı içten dışa doğru temizler.
				<b>D.3.9</b>	Kirlenen toz bezini sık sık yıkar.
				<b>D.3.10</b>	Tozu alınan ve temizlenen mobilyaları ve mefruşatı düzgün bir şekilde yerlerine yerleştirir.
				<b>D.3.11</b>	Buket ve kırtasiye malzemelerinin eksiklerini tamamlar.
				<b>D.3.12</b>	Mutfak ve mutfak donanımını işletme standartlarına göre temizler.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak (devamı var)	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	Banyo temizliği yapmak	D.5.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak kirli banyo tekstillerini (banyo havluları, bornoz vb.) içlerini ve ceplerini denetleyerek toplar.
				D.5.2	Duvarları, duş ve donanımını, lavabo ve donanımını uygun temizlik maddesi ve uygun araç-gereçle temizleyerek dezenfekte eder.
				D.5.3	Rezervuarı çalıştırdıktan sonra klozeti ve varsa bideyi uygun temizlik maddesi ve uygun araç gereçle dezenfekte eder.
				D.5.4	Diğer malzemelerin (saç kurutma makinesi, tıraş/makyaj aynası vb.) denetim ve temizliğini yapar.
				D.5.5	Eksik havlu ve buklet malzemelerini tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak	D.6	Zemin temizliği yapmak	D.6.1	Zemini denetleyip temizlik esnasında kullanacağı araç-gerece zarar verebilecek yabancı nesnelere (topluluğne, çivi, toka vb.) toplar.
				D.6.2	Lekeleri tespit ederek çıkarır.
				D.6.3	Zemini cinsine uygun araç-gereç ile çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler (vakumlar, paspaslar, ovar, parlatır).
		D.7	Yatak açma hizmeti vermek (Sadece akşam vardiyalarında geçerlidir)	D.7.1	Oda ve banyo kullanılmışsa gerekli temizlik, düzen ve bakım işlemlerini yapar.
				D.7.2	Yatağı işletme standardına uygun hale getirir.
				D.7.3	İşletmenin standardına göre otelin ikramını yerleştirir.
				D.7.4	Perdeleri kapatarak odada loş bir aydınlatma sağlar.
		D.8	İş akışında rastladığı aksaklıkları ilgililere bildirmek	D.8.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü, yaralanma, ölüm vb.) ilgili birim ve amirine bildirir.
				D.8.2	Konuk istek ve şikâyetleriyle 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 malzemeleri temizlemek	E.1.1	Alandaki sabit olmayan mobilya ve malzemeleri çıkarır.
				E.1.2	Kullanılacak temizlik aracına zarar verecek nesnelere toplayarak 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-gereçle (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 temizler.
				E.1.7	Mobilyaları kuruduktan (yıkama yapılmışsa) sonra yerlerine yerleştirir.
				E.1.8	Tekstil malzemelerini (perde, yatak örtüsü vb.) kurallarına uygun olarak temizler.
				E.1.9	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.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak	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	Uzun süre kullanılmamış boş odaların musluklarının ve duşlarının sularını belli aralıklarla akıtır.
		E.4	Cam ve çerçeveleri temizlemek	E.4.1	İSG önlemlerine uyarak çerçeveleri dıştan içe ve yukarıdan aşağıya doğru uygun araç-gereç ve malzemeyle 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. kontrol eder ve yıprananların yerine yenilerini yapıştırır.
		E.5	Yüzeyleri elle cilalamak	E.5.1	Yerinde cilalanamayacak malzemeleri (metal, ahşap, mermer vb.) uygun alana götürür.
				E.5.2	Cilalanacak yüzeyin cinsine uygun işlem yapar (toz alma, eski cilayı sökme vb.).
				E.5.3	İSG önlemlerine uyarak yüzeye ve malzemeye uygun araç-gereç ve malzemeyle cilalama işlemini gerçekleştirir.
				E.5.4	Zemin üzerinden kaldırılan mobilya ve malzemeleri yerlerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapmak (devamı var)	F.1	Son temizlik denetim ve işlemlerini yapmak	F.1.1	Rahatsız etmeyiniz kartlarının kapılarda durup durmadığını kontrol eder. Kart kaldırılmış ise odayı temizler, kaldırılmamış ise raporunda belirtir.
				F.1.2	Koridorların, merdiven ve tırabzanların denetimini ve temizliğini yapar.
				F.1.3	Kat ofislerinin temizliğini ve düzenini sağlar.
				F.1.4	Malzeme sayımı yapar.
				F.1.5	Kat arabasını elde kalan malzemeler ile yerleşim planına göre düzenler.
				F.1.6	Gün boyu kullanılan araç- gereçlerin denetim ve temizliğini yapar. Kuru olarak koruma altına alır.
				F.1.7	Kirli bez ve paspasları çamaşırhaneye işletme standardına göre gönderip temiz bez ve paspaslarla değiştirir.
				F.1.8	Biriken çöpleri çevre koruma ile ilgili mevzuata ve işyeri kurallarına uygun sınıflandırmaya dikkat ederek transfer eder.
				F.1.9	Konukla ilgili özel istekleri ve verilen servis bilgilerini (konuğun temizletmek üzere verdiği çamaşırlar, konuk odasına verilmiş olan ekstra malzemeler vb.) vardiyalar arası iletişim defterine yazar.
		F.2	Vardiya sonu oda temizleme ve düzenleme görevlisi raporu vermek	F.2.1	Oda durum raporunu gün sonu odaların durumunu denetleyerek hazırlar.
				F.2.2	Oda raporunu amirine teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapmak	F.3	Malzemeleri teslim etmek	F.3.1	Sorumluluğu altında olan pas anahtarını ilgili birim ya da kişiye imza karşılığında teslim eder.
				F.3.2	Kirli üniformasını işletme kurallarına göre ilgili birime teslim eder.
		F.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri prosedürlere uygun kabul etmek	F.4.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenler.
				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. Çamaşır temizleme listesi (yıkama, kuru temizleme, ütü)
8. Çamaşır torbası
9. Çarşaf
10. Çevre koruma kartı
11. Çöp torbaları
12. Dikiş seti
13. Dosya
14. Eldiven
15. Elektrik süpürgeleri
16. Fırçalar
17. Genel ve günlük temizlik malzemeleri
18. Halı temizleme malzemeleri
19. Halı yıkama makineleri
20. Haşere ilacı
21. Havlu (el, banyo, ayak)
22. Hijyen poşeti
23. Kâğıt
24. Kalem
25. Kat temizlik arabası
26. Kayıp ve bulunmuş eşya formu
27. Kimyasallar
28. Konuk anket formu
29. Kişisel koruyucu donanım (emniyet kemeri, maske, üniforma vb.)
30. Kovalar
31. Leke çıkarıcılar
32. Malzeme sayım listesi
33. Malzeme talep formu
34. Merdiven
35. Nevresim
36. Oda spreyi
37. Oda temizleme ve düzenleme görevlisi raporu
38. Ovucular (süngerler, fırçalar vb.)
39. Paspaslar
40. Perde
41. Pike
42. Rahatsız etmeyiniz kartı



43. Sabun
44. Saç bonesi
45. Şampuan
46. Temizlik bezleri
47. Terlik
48. Tesis rehberi
49. Tuvalet kâğıdı
50. Yastık kılıfı
51. Yatak açma servisi bilgi kartı
52. Yatak örtüsü
53. Yatak şalı
54. Yer bakım makineleri
55. 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**

Oda Temizleme Görevlisi (Room Attendant) (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 İstene KİŞİ/KURUM VE KURULUŞLAR**

1. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
2. Altinyunus 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 (Çıraklık 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. Swissotel Ankara
103. Swissotel-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

#### 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,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mahmut ÖZER,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Mustafa DEMİR,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)