ULUSAL YETERLİLİK

12UY0098-5

KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU

SEVİYE 5

REVİZYON NO: 01

TADİL NO: 02

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2014

ÖNSÖZ

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) 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 Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği 23/07/2014 tarih ve 2014/53 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile revize edilmiştir.

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 10.06.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı'nın 08.05.2023 tarih ve E-40515021-101.02.99-2386 sayılı oluru ile tadil 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 başarım 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.

12UY0098-5 KAT HİZMETLERİ SORUMLUSU (HOUSEKEEPER) ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	**YETERLİLİĞİN ADI**	Kat Hizmetleri Sorumlusu
2	**REFERANS KODU**	12UY0098-5
3	**SEVİYE**	5
4	**ULUSLARARASI SINIFLANDIRMADAKİ YERİ**	ISCO 08: 5151
5	**TÜR**	-
6	**KREDİ DEĞERİ**	-
7	**A)YAYIN TARİHİ**	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 02
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 02 No'lu Tadil 08/05/2023-2386
8	**AMAÇ**	Adayların Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde, sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliklerini belirleme ve meslekte yeterliliğini, geçerli, güvenilir bir belge ile kanıtlamasına olanak vermektir.
9	**YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARTI**	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0022-5		
10	**YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I**	
-		
11	**YETERLİLİĞİN YAPISI**	
11-a) Zorunlu Birimler		
12UY0098-5/A1 İş Sağlığı, İş Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri 12UY0098-5/A2 İş Organizasyonu 12UY0098-5/A3 Operasyonun Yönetimi 12UY0098-5/A4 Periyodik İşlemler 12UY0098-5/A5 Kalite Yönetim Sistemi		
11-b) Seçmeli Birimler		
12UY0098-5/B1 Yabancı Dil		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.		
12	**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**	
Yeterliliğin ölçülebilmesi için adaya A grubu zorunlu yeterlilik birimlerde tanımlanan tüm başarım ölçütlerini karşılayacak şekilde teorik sınav ve uygulamalı sınav uygulanır. Teorik sınav ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarım 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 başarım ölçütlerini içerecek şekilde oluşturulan senaryoların uygulatılması ve kontrol listesi aracılığıyla değerlendirilmesi		

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

yöntemiyle ölçülür. Birimlerin uygulamalı ve teorik sınavları birleştirilerek veya ayrı ayrı yapılabilir. A2, A3 birimlerine teorik ve uygulamalı sınav yapılacaktır. A1, A4 ve A5 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.		
13	**BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ**	Kat Hizmetleri Sorumlusu Yeterlilik Belgesinin geçerlilik süresi 5 yıldır.
14	**GÖZETİM SIKLIĞI**	-
15	**BELGE YENİLEMEDE UYGULANACAK ÖLÇME-DEĞERLENDİRME YÖNTEMİ**	Beş (5) yıllık geçerlilik süresinin sonunda belge sahibinin performansı aşağıda tanımlanan yöntemlerden en az biri kullanılarak değerlendirmeye tabi tutulur; 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, b) Yeterlilik kapsamında yer alan yeterlilik birimleri için tanımlanan uygulama sınavlarına katılmak. Değerlendirme sonucu olumlu olan adayların belge geçerlilik süreleri 5 yıl daha uzatılır.
16	**YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)**	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
17	**YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
18	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI**	İlk Onay: 07/11/2012 – 2012/82 01 No'lu Revizyon: 23/07/2014 – 2014/53

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

12UY0098-5/A1 İŞ SAĞLIĞI, İŞ GÜVENLİĞİ VE ÇEVRE KORUMA YÖNTEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	İş Sağlığı, İş Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri
2	**REFERANS KODU**	12UY0098-5/A1
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 02
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 02 No'lu Tadil 08/05/2023-2386
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0022-5		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

<u>Öğrenme Çıktısı 1:İş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını açıklar.</u>

Başarım Ölçütleri:

1.1 Temel ilk yardım bilgisine sahiptir.
1.2 İş sağlığı ve güvenliği konusundaki yasal gereklilikleri ve işyerine ait kuralları açıklar.
1.3 İş sağlığı ve iş güvenliğini riske edecek faktörleri, alınması gereken önlemleri ve tehlikeli durumları işverene raporlar.
1.4 Bölümünde kullanılması gereken KKD malzemelerini teknik özelliklerini ve temin edilmesini açıklar.
1.5 KKD malzemelerinin kullanılacağı çalışmaları listeler.
1.6 Temizlik ve bakım yapılan yerlerde uyarı işaret ve levhalarının kullanılması ile ilgili talimatları açıklar.
1.7 Tehlikeli durumlarda uygulanması gereken işletmenin acil durum izleklerini açıklar.
1.8 Kat hizmetleri çalışanlarına uygulanacak sağlık taramalarını açıklar.
1.9 Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenler hakkında çalışanların bilgilendirilmesini açıklar.

Bağlam:

1.2 İşverenin sağlık ve güvenlikle ilgili yerine getirmekle yükümlü olduğu hususlar yerine getirilmiştir.
a) Mesleki risklerin önlenerek işçilerin sağlığını ve güvenliğini korumak amacıyla eğitim ve bilgi verilmiş, gerekli her türlü önlem ile ilgili organizasyon yapılmış, araç ve gereçler sağlanmıştır.
b) Bir çalışana herhangi bir görev verilirken, işçinin sağlık ve güvenlik yönünden uygunluğunun göz önüne alınması sağlanmıştır.
c) İşyerinde taşeron firma kullanılması durumunda yapılan işin niteliği dikkate alınarak, iş sağlığı, güvenliği ve iş hijyeni önlemleri kontrol edilmiştir.

1.3 İSG'ye göre çalışanların;
a. Ağır eşyaları, dizlerden güç alarak kaldırma,
b. Temizlik maddelerini etiketlerindeki kullanma talimatlarına uygun olarak kullanma,
c. Temizlik maddelerini orijinal ambalajı dışında kullanma durumunda yeni ambalajı etiketleme,
d. Atıkları toplarken içerisinde yanıcı ve kesici madde olup olmadığına dikkat etme,
e. Yüksek camların temizliğine dikkat etme,
f. Elektrik prizi ve elektrikli makinelerin kablosu ile fişlerinin kullanımı konusunda dikkat edilecek yöntemler hakkında bilgilendirmesi ve denetlenmesi sağlanmıştır.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

1.8 Astlarının kendisine bildirdiği veya fark ettiği şüpheli paket, kişi ve durumlar (yaralanma, duman, sarhoşluk, kavga, gürültü vb) ile ilgili işletme izleklerinin uygulanması sağlanmıştır
1.9 Kat hizmetleri çalışanlarının sağlık taramalarının (portör, akciğer, hepatit vb) zamanında ve düzenli olarak yapılması sağlanmıştır.

Kullanılan malzeme: 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.

Öğrenme Çıktısı 2: Çevre koruma yöntemlerini ve çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:
2.1 Elektrik ve suyun tasarruflu bir şekilde kullanılması yöntemlerini bilir, tasarrufu etkileyen olumsuz nedenleri işletme yönetimine raporlar.
2.2 Temizlik çalışmalarının çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını analiz eder, alınacak önlemleri işletme yönetimine raporlar.
2.3 Atıkların cinslerine göre ayrılarak (cam, metal, kağıt, plastik, organik vb) belirtilen renkteki çöp torbalarına toplanması konusundaki mevzuatı ve işletme izleklerini açıklar.
2.4 Kimyasal madde ambalajı, pil, akü, tıbbi atık gibi zararlı atıklar konusunda mevzuata uygun işletme izleklerini açıklar.

Bağlam:
2.1Kullanılmadığı halde açık olan elektrik ve muslukların kapatılması, elektrik ve tesisat arızalarının zamanında tamir edilmesi sağlanmış, inisiyatifini aşan durumlar işletme yönetimine rapor edilmiştir.
2.2 Çevreye zararlı etkisi en az olan temizlik maddelerinin kullanılması konusunda işletme yönetimi bilgilendirilmiş, çalışanların temizlik maddelerini doğru kullanmaları sağlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Renkli çöp torbaları

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 13 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarım ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

-

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği(AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	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. İlk yardım
4. İşçi Sağlığı Mevzuatına Uymak Ve İş Güvenliği
   a. İş güvenliği talimatları
   b. Kaza önleme talimatları
   c. Koruma donanımları
   d. Kaza durumundaki davranış
   e. Elektrik akımının tehlikeleri
5. Acil Durum
6. Çevreye Duyarlı Olmak Ve Korumak
   a. Çevre, Çevre kirliliği
   b. Ekoloji, Ekolojik denge
   c. Atık talimatları
   d. Çevre kazanım ve Koruma
   e. Doğal kaynakların verimli kullanımı

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

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1 Temel ilk yardım bilgisine sahiptir.	T1
2	1.2 İş sağlığı ve güvenliği konusundaki yasal gereklilikleri ve işyerine ait kuralları açıklar.	T1
3	1.3 İş sağlığı ve iş güvenliğini riske edecek faktörleri, alınması gereken önlemleri ve tehlikeli durumları işverene raporlar.	T1
4	1.4 Bölümünde kullanılması gereken KKD malzemelerini teknik özelliklerini ve temin edilmesini açıklar.	T1
5	1.5 KKD malzemelerinin kullanılacağı çalışmaları listeler.	T1
6	1.6 Temizlik ve bakım yapılan yerlerde uyarı işaret ve levhalarının kullanılması ile ilgili talimatları açıklar.	T1
7	1.7 Tehlikeli durumlarda uygulanması gereken işletmenin acil durum izleklerini açıklar	T1
8	1.8 Kat hizmetleri çalışanlarına uygulanacak sağlık taramalarını açıklar	T1
9	1.9 Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenler hakkında çalışanların bilgilendirilmesini açıklar.	T1
10	2.1 Elektrik ve suyun tasarruflu bir şekilde kullanılması yöntemlerini bilir, tasarrufu etkileyen olumsuz nedenleri işletme yönetimine raporlar.	T1
11	2.2 Temizlik çalışmalarının çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını analiz eder, alınacak önlemleri işletme yönetimine raporlar.	T1
12	2.3 Atıkların cinslerine göre ayrılarak (cam, metal, kağıt, plastik, organik vb.) belirtilen renkteki çöp torbalarına toplanması konusundaki mevzuatı ve işletme izleklerini açıklar.	T1
13	2.4 Kimyasal madde ambalajı, pil, akü, tıbbi atık gibi zararlı atıklar konusunda mevzuata uygun işletme izleklerini açıklar	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

12UY0098-5/A2 İŞ ORGANİZASYONU YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	İş Organizasyonu
2	**REFERANS KODU**	12UY0098-5/A2
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 02
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 02 No'lu Tadil 08/05/2023-2386
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0022-5		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

Öğrenme Çıktısı 1: Kişisel ve mesleki gelişim gereklerini yapar.

Başarım Ölçütleri:
1.1 Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular.
1.2 Astlarına örnek olacak şekilde giyim tarzı ve görünümüne özen gösterir.
1.3 Görgü ve konuşma kurallarını uygular.
1.4 Stres yönetimini açıklar.
1.5 Zaman yönetimini açıklar.
1.6 Motivasyon yöntemlerini açıklar.

Bağlam:
1.1 Ağız, el, ayak, vücut, saç, sakal temizliği ve bakımını yapmıştır.
1.2 Görünümüne özen göstermiştir

Kullanılan malzemeler: İsimlik, kişisel temizlik ve bakım araç-gereçleri.

Öğrenme Çıktısı 2: İşi ile ilgili hazırlıkları açıklar.

Başarım Ölçütleri:
2.1 İşletme durum raporlarına göre günlük çalışmaların planlanmasını açıklar.
2.2 Bölümünde kullanılan iletişim araçlarının doğru ve güvenli kullanılması ile ilgili çalışmaları açıklar.
2.3 Bölümüne ait pas anahtarları, ofis ve depolara ait anahtarların işletme izleklerine uygun şekilde kullanılmasını açıklar.
2.4 Vardiyalar arası iletişim defterinin kullanımını ve kontrolünü açıklar.
2.5 Astlarıyla yaptığı iş akışı ve motivasyon toplantılarını açıklar.
2.6 Konuk odaları ile genel alanların düzeni, temizliği ve hijyeni ile ilgili denetim yöntemlerini açıklar.

Bağlam :
2.1İşletme durum raporunda bulunan konuk odaları toplantı salonları, VIP ve özel misafirler ile ilgili bilgiler astlarına aktarılarak takibi yapılmıştır.
2.2 Çalışanların iletişim araçlarını (Telsiz, cep telefonu vb.) imza karşılığı teslim alması ve vermesi kontrol edilmiştir.
2.3 Kat hizmetleri çalışanlarının sorumlu oldukları bölgeye ait anahtarları imza karşılığı teslim alması ve

vermesi kontrol edilmiştir. Pas anahtarlarının sorumlu olan görevliler dışında kimseye verilmeden ve dikkatli bir şekilde kullanılması sağlanmıştır. Pas anahtarlarından kaybolan veya kırılan olduğunda işletme izleklerinin uygulanması sağlanmıştır.
2.4 İletişim defterindeki bilgiler kontrol edilmiş, bir önceki vardiyadaki misafir istekleri, şikayetleri, aksaklıklar veya çalışmalar ile ilgili bilgiler astlarına bildirilerek gerekli programlar yapılmıştır.

Kullanılan malzemeler: Günlük anahtar teslim formu/defteri, anahtar dolabı, pas anahtarları, iletişim araçları, işletme durum raporu, vardiyalar arası iletişim defteri, VIP formları.

Öğrenme Çıktısı 3: Ödünç alınan demirbaş eşyaların nasıl takip edilmesi gerektiğini açıklar.

Başarım Ölçütleri:
3.1 Bölümünde acil ihtiyaç duyulan demirbaşların temin edilmesi ile ilgili çalışmaları açıklar.
3.2 Bir başka işletmeden ödünç alınan veya verilen demirbaşların işletme izleklerine uygun şekilde takip edilmesini açıklar.
3.3 Demirbaş eşyaların ödünç verilmesi ve alınmasında kullanılacak formları listeler.

Bağlam:
3.1 İşletmedeki misafir yoğunluğu (misafir çocuk sayısının artması vb), acil temizlik yapılma gerekliliği (yıkama, cilalama vb) gibi nedenler ile meydana gelen ve kısa sürede temin edilmesi gereken bebek yatağı, ilave yatak, elektrikli makine vb. ihtiyaçların geçici olarak kullanımı için bir başka işletmeden ödünç alınması sağlanmıştır.
3.2 Ödünç verilen ve alınan demirbaşların eksiksiz ve sağlam olup olmadıkları denetlenmiştir.
3.4 Demirbaş eşya ile ilgili bilgiler (cinsi, adeti, durumu, tarih vb.) işletme izleklerine göre ödünç eşya defteri / formuna kaydedilmiştir. Eşyaların karışmaması için etiketlenmesi sağlanmıştır

Kullanılan malzemeler: Etiketler, ödünç eşya defteri/formu.

Öğrenme Çıktısı 4: İşletme dışına çıkan demirbaş eşya ve makinelerin nasıl takip edilmesi gerektiğini açıklar.

Başarım Ölçütleri:
4.1 İşletme dışına tamir nedeniyle çıkacak demirbaş eşyalar ile ilgili işletme izleğini açıklar.
4.2 Tamir edilmesi amacıyla işletme dışına çıkan demirbaş eşya ve makinelerin takip edilmesini açıklar.

Bağlam:
4.1 Onarımı işletme içinde yapılamayan demirbaş eşya (koltuk, sandalye, dolap vb) ve makinelerin tamir onayı alınmış, Teknik Müdür ve Satınalma Müdürü ile işbirliği yapılarak, tamir edilmek üzere işletme dışındaki servis/firmaya gönderilmiştir.
4.1Tamire gidecek demirbaş eşyanın/makinenin bilgilerinin (marka, adet, gönderilme tarihi, yapılacak işlem, gönderen vb) bulunduğu formlar düzenlenerek imzalanmış, yetkili kişilere imzalatılmıştır.
4.2 Tamire giden demirbaş eşyanın gönderildiği servis/firma bilgileri alınarak eşyaların geri dönüş tarihleri öğrenilerek takibi yapılmıştır.

Kullanılacak malzemeler: Servis formu demirbaş eşya çıkış formu

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 14 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarım ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.
8 b) Performansa Dayalı Sınav
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar
-

9	**YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)**	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği(AKTOB)
10	**YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI**	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 32 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kuralları
2. İş kıyafeti kuralları
3. Görgü ve konuşma kuralları
4. Stres yönetimi eğitimi
5. Zaman yönetimi eğitimi
6. İletişim becerileri ve ekip çalışması
7. Meslek Etiği
8. İş organizasyonu plan ve program yapma
9. Pas anahtarı kullanımı prosedürü
10. İletişim araçları kullanım prosedürü

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

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1*	1.1 Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular.	P1
2*	1.2 Astlarına örnek olacak şekilde giyim tarzı ve görünümüne özen gösterir.	P1
3*	1.3 Görgü ve konuşma kurallarını uygular.	P1
4	1.4 Stres yönetimini açıklar.	T1
5	1.5 Zaman yönetimini açıklar.	T1
6	1.6 Motivasyon yöntemlerini açıklar.	T1
7	2.1 İşletme durum raporlarına göre günlük çalışmaların planlanmasını açıklar.	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

8	2.2 Bölümünde kullanılan iletişim araçlarının doğru ve güvenli kullanılması ile ilgili çalışmaları açıklar.	T1
9	3Bölümüne ait pas anahtarları, ofis ve depolara ait anahtarların işletme izleklerine uygun şekilde kullanılmasını açıklar.	T1
10	2.4 Vardiyalar arası iletişim defterinin kullanımını ve kontrolünü açıklar.	T1
11	2.5 Astlarıyla yaptığı iş akışı ve motivasyon toplantılarını açıklar.	T1
12	2.6 Konuk odaları ile genel alanların düzeni, temizliği ve hijyeni ile ilgili denetim yöntemlerini açıklar.	T1
13	3.1 Bölümünde acil ihtiyaç duyulan demirbaşların temin edilmesi ile ilgili çalışmaları açıklar.	T1
14	3.2 Bir başka işletmeden ödünç alınan veya verilen demirbaşların işletme izleklerine uygun şekilde takip edilmesini açıklar.	T1
15	3.3 Demirbaş eşyaların ödünç verilmesi ve alınmasında kullanılacak formları listeler.	T1
16	4.1 İşletme dışına tamir nedeniyle çıkan demirbaş eşyalar ile ilgili işletme izleğini açıklar.	T1
17	4.2 Tamir edilmesi amacıyla işletme dışına çıkan demirbaş eşya ve makinelerin takip edilmesini açıklar.	T1

(*) İşaretli başarım ölçütlerine ilişkin performans değerlendirmesi “A3 Operasyonun Yönetimi” biriminde gerçekleştirilir.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

12UY0098-5/A3 OPERASYONUN YÖNETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	Operasyonun Yönetimi
2	**REFERANS KODU**	12UY0098-5/A3
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 02
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 02 No'lu Tadil 08/05/2023-2386
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0022-5		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

Öğrenme Çıktısı 1:Operasyonu denetleme yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

1.1 Gece vardiyasında gerçekleştirilen temizlik çalışmalarının sabah kontrollerini açıklar.
1.2 Günlük iş programı doğrultusunda, sorumluluğu altındaki alanların temizlik ve düzenlerini denetlemeyi açıklar.
1.3 Özel ağırlama gerektiren misafirler ile ilgili yapılan çalışmaların işletme izleklerine uygun denetlenmesini açıklar.
1.4 Özel gün ve durumlarda işletme izleklerine uygun yapılan çalışmaları açıklar.
1.5 Arızaları takip etme yöntemlerini açıklar.
1.6 Tamiri uzun zaman gerektirecek arızalar ile ilgili durumlarda Teknik Servis ve Ön büro bölümleri ile yapılacak irtibat ve işbirliğini açıklar.
1.7 Demirbaş kayıpları ve hasarları ile ilgili durumlarda uygulanan işletme izleklerini açıklar.
1.8 Misafir ihtiyaç ve isteklerinin zamanında giderilebilmesi için yapılması gerekenleri açıklar.
1.9 Hediye, kayıp ve bulunan eşyalar ile ilgili işletme izleklerine göre yapılması gerekenleri açıklar.

Bağlam:

1.1 Gece vardiya sorumlusu ile görüşülmüş, vardiyalar arası iletişim defteri ve gece müdürü raporu okunmuştur.
1.2 Konuk odaları ve genel alanlar rastgele kontroller (spot check) ile denetlenmiştir.
1.3 VIP, balayı vb misafirlerin odaları ile kullanacakları alanların temizlik ve düzeninin işletme izleklerine uygun yapılıp yapılmadığı denetlenmiştir.
1.4 Yılbaşı, gala gecesi, düğün vb özel günlerde kullanılacak alanların temizlik ve düzenlemelerinin işletme izleklerine uygun yapılıp yapılmadığı denetlenmiştir.
1.5 Gün içerisinde astlarının bildirdiği arızaların gün sonunda yapılıp yapılmadığı bilgisi alınmıştır.
1.7 Tespit edilen demirbaş kayıp ve hasarları ile ilgili tutanakların hazırlanması sağlanmış, ilgili birimlere (muhasebe, güvenlik, teknik servis, genel müdürlük vb) bilgi verilmiştir

Kullanılan malzemeler: Vardiyalar arası iletişim defteri, VIP, balayı vb formlar, arıza bildirim/takip formları, eşya çıkış formu, kayıp ve bulunan eşya formu, kayıp ve bulunan eşya kayıt defteri.

Öğrenme Çıktısı 2: Çalışanları takip etme yöntemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:

2.1 Astlarının işe geliş, gidişlerini, kişisel görünümlerini, iş yeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum

ve davranışlarını takip etmeyi açıklar.
2.2 İşyeri kurallarını ve kurallara uymayanlar hakkında uygulanması gereken disiplin kurallarını açıklar.
2.3 Astlarının çalışmalarını mesleki bilgilere ve işletme izleklerine uygun olarak yapıp yapmadıklarını takip etmeyi açıklar.
2.4 Kat ofisleri ile depoların temiz, İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uygun olarak düzenlenmesini açıklar.
2.5 Atıkların İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre koruma yöntemlerine uygun şekilde toplanmasını açıklar.

Bağlam:
2.1 Tüm bölüm çalışanlarının; çalışma saatlerine, kişisel hijyen ve iş yeri kurallarına uymaları, otel çalışanları, ekip arkadaşları, misafirler ile üstlerine karşı davranışlarında saygılı ve seviyeli olmaları sağlanmıştır.

Öğrenme Çıktısı 3: Yönetimsel sorumluluklarını açıklar.

Başarım Ölçütleri:
3.1 Çalışanların performans değerlendirmesini yapmayı açıklar.
3.2 İşe yeni başlayan personele verdiği uyum eğitimini (Orientation) açıklar.
3.3 Bölümünün eğitim gereksinimlerini saptamayı açıklar.
3.4 Astlarına işbaşı eğitimleri verir.
3.5 Bölümündeki çalışanların görev tanımlarını hazırlar.
3.6 Günlük ve haftalık çalışma programlarını hazırlar.
3.7 Puantaj çizelgelerinin hazırlar.
3.8 Bölümünde kullanılan raporları ve dosyalama sistemini açıklar.
3.9 Konuk odalarının hazırlanmasında Ön büro bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.
3.10 Personel özlük hakları, terfi, işe alma ve işten çıkarmalar ile ilgili İnsan Kaynakları bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.
3.11 Kendisine bildirilen özel durumlar (hastalık, doğum, ölüm vb.) ile ilgili İnsan kaynakları bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar
3.12 Bölümünde kullanılan tekstil, makine, araç-gereç, temizlik maddeleri, buklet ve sarf malzemelerinin seçiminde ve alımında Satın alma bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar

Bağlam:
3.1 Bölümünde çalışan personelin bilgilendirmelerini sağlamak ve motivasyonunu arttırmak için toplantılar organize edilmiştir.
3.3 İşletmenin tanıtımı yapılmış, kat hizmetleri organizasyonu açıklanmış, kat hizmetleri bölümünün ve işletmenin izlekleri anlatılmıştır.
3.5 Hazırladığı eğitim programları doğrultusunda astlarına;
a. Mesleki bilgi ve becerileri öğretmek veya bilgilerini tazelemek için,
b. Mesleki gelişmeleri aktarmak için,
c.Araç-gereç, temizlik maddeleri, makineler vb. gibi bölümünde yeni kullanılmaya başlanan ürünlerin kullanımları ile bakımlarını anlatmak için, çalışmaları esnasında eğitimler verir.
3.9 Oda Durum Raporu", aylık ve yıllık envanter raporu, kayıp eşya raporu, demirbaş hasar raporu vb raporlamalar ve dosyalar hazırlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Aylık puantaj cetveli, günlük ve haftalık çalışma programı, eğitim formları.

Öğrenme Çıktısı 4: Otel tekstili ve misafir çamaşırları ile ilgili işletme izleklerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:
4.1 Kirli ve temiz tekstiller ile ilgili çamaşırhane bölümü ile yapılan çalışmaları açıklar.

4.2 Aşırı kirlenmiş veya hasar görmüş çamaşırlar hakkında yapılması gerekenleri açıklar.
4.3 İşletme içindeki çamaşırhane işleyişini açıklar.
4.4 Dış çamaşırhane ile ilgili çalışmaları açıklar.
4.5 Misafir çamaşırlarının takibi açıklar.

Bağlam:
4.1 Konuk odalarından veya genel alanlardan gelen kirli tekstillerin uygun şartlarda çamaşırhaneye gelmesi sağlanmıştır
4.1 Tekstillerin temiz, sağlam, ütülü ve doğru katlama yöntemleri ile kullanım alanlarına sevk edilmesi sağlanmıştır
4.3 Çamaşırhanede çalışanların görevleri, yapılan hizmetler, kullanılan makine ve temizlik maddeleri gibi bilgiler açıklanmıştır.
4.4 Dış çamaşırhane seçiminde gerekli olan kriterler belirlenmiş, çamaşırhaneye gelen giden tekstilin takibi yapılmış, çamaşırhane yetkilileri ile irtibat ve işbirliği sağlanmıştır.
4.5 Misafir çamaşırlarının çamaşır listesi ile alınarak uygun temizleme yöntemi ile işlem görmesi (kuru temizleme, yıkama, ütü vb) ve zamanında teslim edilmesi sağlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Çamaşır listesi, çamaşır torbası.

Öğrenme Çıktısı 5: Gün sonunda yapılması gereken işlemleri açıklar.

Başarım Ölçütleri:
5.1 "Uyuşmazlık raporu" nun hazırlanmasını açıklar.
5.2 Gün içerisinde Ön büro bölümü ile Kat hizmetleri bölümü arasında gerçekleşen irtibat ve işbirliğini açıklar.
5.3 Bir sonraki vardiyaya veya ertesi güne kalan çalışmalar ile ilgili yapılması gerekenleri açıklar.
5.4 Bölümünün sorumluluğundaki anahtarların ve iletişim araçlarının kurallara uygun olarak kullanılmasını açıklar

Bağlam:
5.1"İşletme durum raporu" ile "Oda Durum Raporu" arasında muhasebenin denetimi ile ortaya çıkan "Uyuşmazlık raporu" nun kontrol ettirilerek düzenlenmesi sağlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Çamaşırhane kirli-temiz tekstil teslim formları, çamaşır listesi, çamaşır torbası

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 31 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarım ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1) Sınav kapsamında bireylere eğitim ve öğretim içeriklerine yönelik yürütülen faaliyetleri ölçmek için uygulamalı sınav başlıkları belirlenir ve aday bu konulardan sınava girer. Uygulama sınavında ilgili Ulusal Meslek Standardı'ndaki başarım 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 80 puan alması gerekir.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
-		
9	**YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)**	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği(AKTOB)
10	**YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI**	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 112 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Yöneticilik bilgisi
2. İşletme izlekleri bilgisi
   a. VIP, Balayı vb oda prosedürü
   b. Kapı kolu talimatları prosedürü
   c. Kayıp ve bulunan eşya prosedürü
   d. Demirbaş hasar ve kayıp prosedürü
   e. Misafir çamaşırları ile ilgilenme prosedürü
   f. Eşya çıkarma prosedürü,
3. Genel temizlik ve hijyen Kuralları
4. Oda Temizliği ve Düzeni
   a. Yatak yapımı
   b. Toz alma
   c. Banyo Temizliği
   d. Elektrik süpürgesi kullanımı
   e. Balkon Temizliği
   f. Misafirli oda temizlik ve düzeni
   g. Misafiri ayrılmış oda temizlik ve düzeni
5. Leke çıkarma yöntemleri bilgisi
6. Genel alan temizlik ve düzeni bilgisi:
   a. Paspas yapma
   b. Genel tuvalet temizliği
   c. Cam temizliği
   d. Atık toplama
   e. Zemin temizlikleri
7. Kırtasiye ve buklet malzemeleri Arıza bildirimi
8. Orientation eğitimi bilgisi
9. Bölümünün diğer bölümler ile olan işbirliği ve irtibatı bilgisi
10. Temizliğin İSG Kurallarına Uygun Yapılması
11. İSG Kurallarına Göre Elektrikli Eşya Bakım ve Kullanımı
12. Ofis işlemleri:
    a. Bilgisayar kullanımı ve ofis programları bilgisi
    b. Haftalık ve aylık iş programı hazırlama
    c. Puantaj yapma

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

d. Dosyalama ve ofis düzeni
e. Personel özlük işlemleri bilgisi
f. Kat hizmetlerinde ve işletmede kullanılan raporların bilgisi

13. Çamaşırhane işlemleri ve tekstil bilgisi
14. Dış çamaşırhaneler ile çalışma prensipleri
15. Depo düzeni, araç-gereç ve makine temizlikleri ile depolanması bilgisi

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

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	**DEĞERLENDİRME ARACI**
1	1.1 Gece vardiyasında gerçekleştirilen temizlik çalışmalarının sabah kontrollerini açıklar.	T1
2	1.2 Günlük iş programı doğrultusunda, sorumluluğu altındaki alanların temizlik ve düzenlerini denetlemeyi açıklar.	T1
3	1.3 Özel ağırlama gerektiren misafirler ile ilgili yapılan çalışmaların işletme izleklerine uygun denetlenmesini açıklar.	T1
4	1.4 Özel gün ve durumlarda işletme izleklerine uygun yapılan çalışmaları açıklar.	T1
5	1.5 Arızaları takip etme yöntemlerini açıklar.	T1
6	1.6 Tamiri uzun zaman gerektirecek arızalar ile ilgili durumlarda Teknik Servis ve Ön büro bölümleri ile yapılacak irtibat ve işbirliğini açıklar.	T1
7	1.7 Demirbaş kayıpları ve hasarları ile ilgili durumlarda uygulanan işletme izleklerini açıklar.	T1
8	1.8 Misafir ihtiyaç ve isteklerinin zamanında giderilebilmesi için yapılması gerekenleri açıklar.	T1
9	1.9 Hediye, kayıp ve bulunan eşyalar ile ilgili işletme izleklerine göre yapılması gerekenleri açıklar.	T1
10	2.1 Astlarının işe geliş, gidişlerini, kişisel görünümlerini, iş yeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum ve davranışlarını takip etmeyi açıklar.	T1
11	2.2 İşyeri kurallarını ve kurallara uymayanlar hakkında uygulanması gereken disiplin kurallarını açıklar.	T1
12	2.3 Astlarının çalışmalarını mesleki bilgilere ve işletme izleklerine uygun olarak yapıp yapmadıklarını takip etmeyi açıklar.	T1
13	2.4Kat ofisleri ile depoların temiz, İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uygun olarak düzenlenmesini açıklar.	T1
14	2.5Atıkların İş Sağlığı, Güvenliği ve Çevre koruma yöntemlerine uygun şekilde toplanmasını açıklar.	T1
15	3.1 Çalışanların performans değerlendirmesini yapmayı açıklar.	T1
16	3.2 İşe yeni başlayan personele verdiği uyum eğitimini (Orientation) açıklar.	T1
17	3.3 Bölümünün eğitim gereksinimlerini saptamayı açıklar.	T1
18	3.4 Astlarına işbaşı eğitimleri verir.	P1
19	3.5 Bölümündeki çalışanların görev tanımlarını hazırlar.	P1
20	3.6 Günlük ve haftalık çalışma programlarını hazırlar.	P1
21	3.7 Puantaj çizelgelerini hazırlar.	P1
22	3.8Bölümünde kullanılan raporları ve dosyalama sistemini açıklar	T1
23	3.9 Konuk odalarının hazırlanmasında Ön büro bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

24	3.10Personel özlük hakları, terfi, işe alma ve işten çıkarmalar ile ilgili İnsan Kaynakları bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.	T1
25	3.11Kendisine bildirilen özel durumlar (hastalık, doğum, ölüm vb.) ile ilgili İnsan kaynakları bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar	T1
26	3.12Bölümünde kullanılan tekstil, makine, araç-gereç, temizlik maddeleri, buklet ve sarf malzemelerinin seçiminde ve alımında Satın alma bölümü ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar	T1
27	4.1 Kirli ve temiz tekstiller ile ilgili çamaşırhane bölümü ile yapılan çalışmaları açıklar.	T1
28	4.2 Aşırı kirlenmiş veya hasar görmüş çamaşırlar hakkında yapılması gerekenleri açıklar.	T1
29	4.3 İşletme içindeki çamaşırhane işleyişini açıklar.	T1
30	4.4 Dış çamaşırhane ile ilgili çalışmaları açıklar.	T1
31	4.5 Misafir çamaşırlarının takibini açıklar.	T1
32	5.1 "Uyuşmazlık raporu" nun hazırlanmasını açıklar.	T1
33	5.2 Gün içerisinde Ön büro bölümü ile Kat hizmetleri bölümü arasında gerçekleşen irtibat ve işbirliğini açıklar.	T1
34	5.3 Bir sonraki vardiyaya veya ertesi güne kalan çalışmalar ile ilgili yapılması gerekenleri açıklar.	T1
35	5.4 Bölümünün sorumluluğundaki anahtarların ve iletişim araçlarının kurallara uygun olarak kullanılmasını açıklar	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

12UY0098-5/A4 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	Periyodik İşlemler
2	**REFERANS KODU**	12UY0098-5/A4
3	**SEVİYE**	5
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 02
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 02 No'lu Tadil 08/05/2023-2386
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0022-5		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

Öğrenme Çıktısı 1:Kat hizmetleri bütçesini hazırlamayı açıklar.

Başarım Ölçütleri:
1.1 Bölümünün kullanımında olan demirbaş, araç-gereç, makine, tekstil, buklet ve kimyasal maddelerin envanterlerinin hazırlanmasını açıklar.
1.2 Bir önceki döneme ait envanterler ile karşılaştırma yapmayı açıklar.
1.3 Bölümüne ait personel bütçesi hazırlamayı açıklar.
1.4 Bölümünde kullanılan demirbaş, makine, araç-gereç, tekstil ve kimyasal maddelerin yıllık bütçesini hazırlamayı açıklar.

Bağlam:
1.4 Otelin kapasitesi ve doluluk bilgilerine göre çalıştırılması gereken kat hizmetleri personel bütçesi hazırlanmıştır.

Kullanılan malzemeler: Sayım formları.

Öğrenme Çıktısı 2: Haşere mücadelesini açıklar.

Başarım Ölçütleri:
2.1 İşletmenin haşere ilaçlama izleğini açıklar.
2.2 İlaçlama hakkında diğer bölümler ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.
2.3 Misafirleri haşere mücadelesi ile ilgili bilgilendirme yöntemlerini açıklar.
2.4 Haşere görülmesi durumunda alınması gereken önlemleri açıklar.
2.5 Haşere görülen alanların takip edilme yöntemlerini açıklar.
2.6 Haşere oluşturacak ortamlar ile ilgili alınması gereken önlemleri açıklar.
2.7 İlaçlama sonrası yapılması gereken temizlik ve bakım işlerini listeler

Kullanılan malzemeler: Haşere takip formu, ilaçlama formu, misafir bilgilendirme formu/kartı.

Öğrenme Çıktısı 3:Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:
3.1 İşletmede yapılması gereken periyodik temizlik ve bakım çalışmalarını açıklar.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

3.2 Periyodik temizliklerin uygun zaman, doğru yöntem ve personel ile programlanmasını açıklar.
3.3 İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım gereksinimlerini tespit etmeyi açıklar.
3.4 Periyodik temizlik, bakım, onarım ve tadilat çalışmalarında diğer bölümler ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.

Öğrenme Çıktısı 4:Lejyonella önleme çalışmalarını açıklar

Başarım Ölçütleri:
4.1 Duş başlıkları ile musluk süzgeçlerinin temizliğinin takip edilmesini açıklar
4.2 Kullanılmayan musluk ve duşların sularının devir daim olması için akıtılmasını açıklar.

Bağlam:
4.1 Konuk odaları ile genel alanlardaki duş başlıkları ve musluk süzgeçlerinin kireç tutmaması için yapılması gereken periyodik temizlikler takip edilmiştir
4.2 Üç gündür kullanılmamış odalarda ve genel alanlarda bulunan musluklar ile duşların sularının çalışanlar tarafından soğuk- sıcak olmak üzere üç-beş dakika akıtılıp akıtılmadığı takip edilmiştir.

Kullanılan malzemeler: Duş başlığı ve musluk süzgeci temizlik formu, su akıtma formu.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 17 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarım ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

-

9	YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği(AKTOB)
10	YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI	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 48 saatlik ve aşağıda tanımlanan eğitim içeriğine sahip bir eğitim programının tamamlanması tavsiye edilir.

Eğitim İçeriği:

1. Bütçe bilgisi
2. Envanter hazırlama bilgisi
3. Haşere ve mücadele yolları bilgisi
4. Periyodik Temizlik Yapma

- Kullanılan araç-gereçler
- Temizleme yöntemleri
- İSG Kurallarını uygulama
- Halı temizliği
- Kumaş kaplı mobilyaların temizliği
- Duvar Tavan, aydınlatma Üniteleri ve dekoratif eşyaların temizliği
- Cam ve Çerçeveleri Temizleme
- Cilalama

5.Lejyonella Önleme Yöntemleri

EK [A4]-2: Yeterlilik Biriminde Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Başarım Ölçütlerine İlişkin Tablo

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	**DEĞERLENDİRME ARACI**
1	1.1 Bölümünün kullanımında olan demirbaş, araç-gereç, makine, tekstil, buklet ve kimyasal maddelerin envanterlerinin hazırlanmasını açıklar.	T1
2	1.2 Bir önceki döneme ait envanterler ile karşılaştırma yapmayı açıklar.	T1
3	1.3 Bölümüne ait personel bütçesi hazırlamayı açıklar.	T1
4	1.4 Bölümünde kullanılan demirbaş, makine, araç-gereç, tekstil ve kimyasal maddelerin yıllık bütçesini hazırlamayı açıklar.	T1
5	2.1 İşletmenin haşere ilaçlama izleğini açıklar.	T1
6	2.2 İlaçlama hakkında diğer bölümler ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.	T1
7	2.3 Misafirleri haşere mücadelesi ile ilgili bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	T1
8	2.4 Haşere görülmesi durumunda alınması gereken önlemleri açıklar.	T1
9	2.5 Haşere görülen alanların takip edilmesini açıklar.	T1
10	2.6 Haşere oluşturacak ortamlar ile ilgili alınması gereken önlemleri açıklar.	T1
11	2.7 İlaçlama sonrası yapılması gereken temizlik ve bakım işlerini listeler	T1
12	3.1 İşletmede yapılması gereken periyodik temizlik ve bakım çalışmalarını açıklar.	T1
13	3.2 Periyodik temizliklerin uygun zaman, doğru yöntem ve personel ile programlanmasını açıklar.	T1
14	3.3İşletmenin genelini kapsayan tadilat ve onarım gereksinimlerini tespit etmeyi açıklar.	T1
15	3.4Periyodik temizlik, bakım, onarım ve tadilat çalışmalarında diğer bölümler ile yapılan irtibat ve işbirliğini açıklar.	T1
16	4.1 Duş başlıkları ile musluk süzgeçlerinin temizliğinin takip edilmesini açıklar	T1
17	4.2 Kullanılmayan musluk ve duşların sularının devir daim olması için akıtılmasını açıklar.	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

12UY0098-5/A5 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	Kalite Yönetim Sistemi
2	**REFERANS KODU**	12UY0098-5/A5
3	**SEVİYE**	-
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 02
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 02 No'lu Tadil 08/05/2023-2386
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0022-5		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

Öğrenme Çıktısı 1:Kalite Yönetim Sistemleri faaliyetlerini açıklar.

Başarım Ölçütleri:
1.1 Uluslararası Yönetim Sistemleri konusunda bilgi sahibidir
1.2 Yönetim Sistemlerinde Kat Hizmetleri açısından hedef belirleme konusunda bilgi sahibidir.
1.3 Yönetim Sistemleri ile ilgili bölümüne ait dokümanların (Prosedür, Talimat, Formlar) oluşturulmasını bilir.
1.4 Bölümünde yürütülen çalışmaların, Yönetim Sistemlerine uygunluğunu denetlemeyi bilir.

Bağlam:
1.1 ISO 9001- Kalite, ISO 22000-Gıda Güvenliği, ISO 14001-Çevre, ISO 18001-İşçi Sağlığı ve Güvenliği, 10002 Müşteri Memnuniyeti gibi Yönetim Sistemlerinde bölümü ile ilgili konularda bilgi sahibidir.
1.4 Bölümünde yürütülen çalışmaların hangi doküman ve kayıtlarla kontrolünün sağlanması gerektiğini bilir.

Öğrenme Çıktısı 2:Geri bildirim sistemini açıklar.

Başarım Ölçütleri:
2.1 Astlarından veya yönetimden gelen şikayet ile önerileri değerlendirme ve çözümleme yöntemlerini açıklar.
Misafir şikayeti ile önerilerini değerlendirme ve çözümlemeyi bilir

8	**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

8 a) Teorik Sınav

(T1) 4 seçenekli çoktan seçmeli sınav: Bu sınav kapsamında her biri eşit puan olan en az 6 soruluk test sınavı uygulanmalı ve aday 100 tam puan üzerinden en az 80 puan almalıdır. Soru başına ortalama süre 1-1,5 dakika olarak öngörülmelidir. Sınav soruları, teorik sınav kapsamında ölçülmesi öngörülen tüm öğrenme çıktılarını ve başarım ölçütlerini ölçebilecek şekilde tasarlanmalıdır.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

Bu bölümün ölçülmesinde performansa dayalı sınav öngörülmemektedir.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
-		
9	**YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)**	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği(AKTOB)
10	**YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI**	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 :

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

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

	ÖLÇÜLEN BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ	DEĞERLENDİRME ARACI
1	1.1 Uluslararası Yönetim Sistemleri konusunda bilgi sahibidir.	T1
2	1.2 Yönetim Sistemlerinde Kat Hizmetleri açısından hedef belirleme konusunda bilgi sahibidir.	T1
3	1.3 Yönetim Sistemleri ile ilgili bölümüne ait dokümanların (Prosedür, Talimat, Formlar) oluşturulmasını bilir.	T1
4	1.4 Bölümünde yürütülen çalışmaların, Yönetim Sistemlerine uygunluğunu denetlemeyi bilir.	T1
5	2.1 Astlarından veya yönetimden gelen şikayet ile önerileri değerlendirme ve çözümleme yöntemlerini açıklar.	T1
6	2.2 Misafir şikayeti ile önerilerini değerlendirme ve çözümlemeyi bilir.	T1

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

12UY0098-5/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ

1	**YETERLİLİK BİRİMİ ADI**	Yabancı Dil
2	**REFERANS KODU**	12UY0098-5/B1
3	**SEVİYE**	3
4	**KREDİ DEĞERİ**	-
5	**A)YAYIN TARİHİ**	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 01 Tadil No: 02
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	01 No'lu Revizyon 23.07.2014-2014/53 02 No'lu Tadil 08/05/2023-2386
6	**YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI**	
-		
7	**ÖĞRENME ÇIKTILARI**	

Öğrenme Çıktısı 1: Yabancı dilde B1 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak

Öğrenme Çıktısı 2: Yabancı dilde B1 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak

Öğrenme Çıktısı 3: Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak

Öğrenme Çıktısı 4: Yabancı dilde B1 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak

Öğrenme Çıktısı 5: Yabancı dilde B1 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmak

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.

8	**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**	
Ölçme ve değerlendirme, yabancı dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemler ile gerçekleştirilecektir. 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.		
9	**YETERLİLİK BİRİMİNİ GELİŞTİREN KURUM/KURULUŞ(LAR)**	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB)
10	**YETERLİLİK BİRİMİNİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ**	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
11	**MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ ve SAYISI**	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

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

YETERLİLİK EKLERİ

EK 1: Yeterlilik Birimleri

12UY0098-5/A1 İş sağlığı, İş Güvenliği ve Çevre Koruma Yöntemleri
12UY0098-5/A2 İş Organizasyonu
12UY0098-5/A3 Operasyonun Yönetimi
12UY0098-5/A4 Periyodik İşlemler
12UY0098-5/A5 Kalite Yönetim Sistemi
12UY0098-5/B1 Yabancı Dil

EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

ALEZ: Yatak koruyucuyu,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanılan 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 kaydını,

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,

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

GEREÇ(MALZEME): Belirli bir işi yapmak için kullanılan madde, materyali,

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

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 VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ RAPORU: Odaların kullanım durumlarını gösteren raporu,

ORIENTATION (Uyum eğitimi) İşe ve işyerine alıştırma eğitimini,

ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ/FORMU: İşletmenin demirbaşlarını ihtiyaç duyan diğer işletmelere ödünç verirken tutulan rapor veya defteri,

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

PORTÖR TARAMASI: Portör bir hastalık etkeninin bir kişiden bir başka kişiye bulaşmasıdır. Önüne geçebilmek için yapılan erken teşhis odaklı tarama hizmetini,

PUANTAJ CETVELİ: İşçilerin işlerine devamlarını izlemede kullanılan çizelgeyi,

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirmeden 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,

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014

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.

EK 3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları
Kat Hizmetleri Sorumlusu (5.Seviye) mesleğinden, işletme yönetiminin uygun görmesi ve mesleki açıdan beklenen performansı göstermesi durumunda dikey geçiş yaparak üst yönetim kademelerinde (İşletme Genel Müdür Yardımcısı, İşletme Müdürü, Genel Müdür vb.) görev alabilir

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

1. Meslekle ilgili yeterlilik birimlerinin ölçme değerlendirmesinde görev alacak kişilerin aşağıdaki özelliklerden en az birine sahip olmaları gerekmektedir.

a. 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 Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 10 yıl çalışmış olmak.

b. Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi öğretmeni olarak Kat Hizmetleri meslek dalında 5 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.

©Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2014