



ULUSAL YETERLİLİK

12UY0097-3

KAT SORUMLUSU

SEVİYE 3

REVİZYON NO: 02

TADİL NO: 01

MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

Ankara, 2016

ÖNSÖZ

Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Derneği (AKTOB) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Turizm Konaklama Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

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

Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği 27/07/2016 tarih ve 2016/47 sayılı MYK Yönetim Kurulu kararı ile ikinci kez revize edilmiştir.

Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Yeterliliği Başkanlık Makamı’nın 20.05.2020 tarih ve 1570 sayılı kararı ile tadil edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu

GİRİŞ

Ulusal yeterliliğin hazırlanmasında, sektör komitelerinde incelenmesinde ve MYK Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmasında temel ölçütler Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik'te belirlenmiştir.

Ulusal yeterlilikler için temel ölçütler aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır:

- a) Ulusal yeterlilikler, ulusal meslek standartları veya uluslararası standartlara dayalı olarak oluşturulur.
- b) Ulusal yeterlilikler katılımcı bir anlayışla hazırlanır ve ilgili tarafların görüş ve katkısı alınır.
- c) Ulusal yeterlilikler, mesleki alana ilişkin iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve kalite ile ilgili hususları kapsar.
- d) Ulusal yeterlilikler kullanıcılar tarafından anlaşılacak şekilde yazılır.
- e) Ulusal yeterlilikler hayat boyu öğrenme ilkesi çerçevesinde bireyin kendini geliştirmesini ve meslekte ilerlemesini teşvik eder.
- f) Ulusal yeterlilikler açık veya gizli hiçbir ayrımcılık unsuru içermez.
- g) Ulusal yeterlilikler, bireyin bilgi, beceri ve yetkinliğinin kalite güvencesi dâhilinde ölçülmesini temin eden unsurları içerir.

12UY0097-3 KAT SORUMLUSU ULUSAL YETERLİLİĞİ

1	YETERLİLİĞİN ADI	Kat Sorumlusu
2	REFERANS KODU	12UY0097-3
3	SEVİYE	3
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: 02 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	02 No'lu Revizyon 27.07.2016-2016/47 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
8	AMAÇ	Bu yeterlilik Kat Sorumlusu (Seviye 3) mesleğinin nitelikli kişiler tarafından yürütülmesi ve çalışmalarda kalitenin artırılması için; • Adayların sahip olması gereken nitelikleri, bilgi, beceri ve yetkinlikleri tanımlamak, • Adayların, geçerli ve güvenilir bir belge ile mesleki yeterliliğini kanıtlamasına olanak vermek, • Eğitim sistemine, sınav ve belgelendirme kuruluşlarına referans ve kaynak oluşturmak amacıyla hazırlanmıştır.
9	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARTI	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
10	YETERLİLİK SINAVINA GİRİŞ ŞART(LAR)I	
-		
11	YETERLİLİĞİN YAPISI	
11-a) Zorunlu Birimler		
12UY0097-3/A1 İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma Yöntemleri 12UY0097-3/A2 İş Organizasyonu ve Kalite Yönetim Sistemi 12UY0097-3/A3 Bölge Denetimi 12UY0097-3/A4 Periyodik İşlemler 12UY0097-3/A5 Gün Sonu (Vardiya Sonu) İşlemleri		
11-b) Seçmeli Birimler		
12UY0097-3/B1 Yabancı Dil		
11-c) Birimlerin Gruplandırılma Alternatifleri ve İlave Öğrenme Çıktıları		
Adayın mesleki yeterlilik belgesi alabilmesi için zorunlu yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olması gereklidir.		

12	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Mesleki Yeterlilik Belgesini elde etmek isteyen adaylar, birimlerde tanımlanan sınavlara tabi tutulur. Adayların yeterlilik belgesini alabilmeleri için birimlerde tanımlanan sınavlardan başarılı olma şartı vardır. Yeterlilik birimlerindeki teorik ve performansa dayalı sınavlar, her bir birim için ayrı ayrı yapılabilceği gibi birlikte de yapılabilir. Ancak her birimin değerlendirmesi bağımsız yapılmalıdır. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi, birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Yeterlilik birimlerinin birleştirilerek bir yeterliliğin elde edilebilmesi için tüm birimlerin geçerliliğini koruyor olması gerekmektedir.		
13	BELGE GEÇERLİLİK SÜRESİ	Kat Sorumlusu (Seviye 3) mesleki 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 02 No'lu Revizyon: 27/07/2016-2016/47

**12UY0097-3/A1 İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ İLE ÇEVRE KORUMA
YÖNTEMLERİ YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çevre Koruma Yöntemleri
2	REFERANS KODU	12UY0097-3/A1
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 02 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	02 No’lu Revizyon 27.07.2016-2016/47 01 No’lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1:İş sağlığı ve güvenliği yöntemlerini açıklar.</u>		
<u>Başarım Ölçütleri:</u>		
1.1 İş sağlığı ve güvenliği açısından çalışma ortamındaki tehlikeleri ve alınması gereken önlemleri açıklar.		
1.2 Yapılan işe uygun kişisel koruyucu donanımları ve kullanılma yöntemlerini açıklar.		
1.3 Yapılan işte kullanılması gereken uyarı işaretlerini listeler.		
1.4 Acil durum prosedürlerini ve acil durumlarda görevlerini açıklar.		
1.5 Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenleri açıklar.		
Bağlam 1:		
Kullanılan malzeme: Eldiven, maske, emniyet kemeri, lastik çizme gibi kişisel koruyucu donanımlar. Güvenlik şeridi, kaygan zemin, temizlik yapılıyor, dikkat, arızalı (Out of order) levhaları gibi uyarı işaretleri.		
<u>Öğrenme Çıktısı 2: Çevresel risklerin azaltılması yöntemlerini açıklar.</u>		
<u>Başarım Ölçütleri:</u>		
2.1 Tasarruf yöntemlerini listeler.		
2.2 Sorumlu olduğu alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları listeler.		
2.3 Organik, geri dönüşümlü, tehlikeli, tıbbi, zararlı atıkların toplanma ve depolanma yöntemlerini açıklar.		
2.4 Bölümünde yapılan uygulamaların çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını açıklar.		
Bağlam 2:		
Kullanılan malzemeler: Renkli çöp torbaları, renkli çöp kovaları.		
8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A1 birimine yönelik teorik sınav Ek A1-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol		

listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 11 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama 1-1,5 dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70 ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A1-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

-

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Yeterlilik biriminin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

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 02 No'lu Revizyon: 27/07/2016-2016/47

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

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

Eğitim İçeriği:

1. İş Kanunu ve Temel Çalışma Koşulları
2. İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı
 - 2.1 İş sağlığı ve güvenliği talimatları
 - 2.2 Kişisel koruyucu donanımlar
 - 2.3 Makine kullanım talimatları
 - 2.4 Elektrik ve elektrikli aletlerle çalışmanın tehlikeleri
3. Doğal Afet, Yangın ve Acil Durumlarda Yapılması Gerekenler
 - 3.1 Acil durum prosedürleri
 - 3.2 Acil durumlardaki davranışlar
4. Çevre Koruma Yöntemleri
 - 4.1 Çevre kazanım ve koruma
 - 4.2 Ekoloji, ekolojik denge
 - 4.3 Atık yönetmeliği
 - 4.4 Su, toprak, hava ve gürültü kirliliği
 - 4.5 Doğal kaynakların verimli kullanımı
 - 4.6 Faaliyetlerin çevre için oluşturduğu tehlikeler
5. Meslekle İlgili Araç-Gereç, Makine, Temel Kavramlar, Kodlar ve Terimler

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

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	İş sağlığı ve güvenliği açısından çalışma ortamındaki tehlikeleri ve alınması gereken önlemleri açıklar.	A.1.1	1.1	T1
BG.2	Ağır eşyaların kaldırmasında dikkat edilmesi gereken kuralları açıklar.	A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.3	Elektrikli makinelerin ve temizlik maddelerinin kullanımı sırasındaki tehlikeleri ve alınması gereken önlemleri açıklar.	A.1.2 A.1.3 A.2.4	1.1	T1
BG.4	Yüksek camların temizliğinde alınması gereken iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini açıklar.	A.1.2 A.1.3	1.1	T1
BG.5	Yapılan işe uygun kişisel koruyucu donanım malzemelerini listeleterek, önemini ve nasıl kullanılacağını açıklar.	A.2.1 A.2.2	1.2	T1
BG.6	Yapılan işe uygun kullanılacak uyarı işaret ve levhalarını listeleterek, kullanılma yöntemlerini açıklar.	A.2.3 E.2.4	1.3	T1
BG.7	Acil durum prosedürlerini ve acil durumlarda görevlerini açıklar.	A.2.5 E.2.3	1.4	T1
BG.8	Doğal afet ve yangın durumlarında yapılması gerekenleri açıklar.	A.2.5 E.2.3	1.5	T1
BG.9	Çalışmalar esnasında dikkat edilmesi gereken enerji tasarruf yöntemlerini açıklar.	B.1.1 B.1.2 B.2.2	2.1	T1
BG.10	Organik, geri dönüşümlü, tehlikeli, tıbbi, zararlı atıkları listeleterek, toplanma ve depolanma yöntemlerini açıklar.	B.2.3	2.2 2.3	T1
BG.11	Bölümünde yapılan uygulamaların çevresel etkilerini ve doğabilecek zararlı sonuçlarını açıklar.	B.2.4	2.4	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	-			

**12UY0097-3/A2 İŞ ORGANİZASYONU VE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ
YETERLİLİK BİRİMİ**

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	İş Organizasyonu ve Kalite Yönetim Sistemi
2	REFERANS KODU	12UY0097-3/A2
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 02 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	02 No'lu Revizyon 27.07.2016-2016/47 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	

Öğrenme Çıktısı 1: İş öncesi hazırlık işlemlerini yapar.

Başarım Ölçütleri:

- 1.1 Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular.
- 1.2 İş kıyafeti ve aksesuar kullanımı ile ilgili kuralları açıklar.
- 1.3 İşletme durum raporunu, günlük ve periyodik temizlik programını, özel konuklar ile ilgili bilgi ve talimatları alarak görev dağılımını yapar.
- 1.4 Bölüm içerisindeki bilgi alış verişi yöntemlerini açıklar.
- 1.5 Sorumluluğu altındaki alanların (blok, kat vb) kendine ait pas ve ofis anahtarlarını alır.
- 1.6 Pas anahtarı kaybolması veya kırılması durumunda ne yapması gerektiğini açıklar.

Bağlam 1:

Kullanılan malzemeler: İşletme durum raporu, günlük ve periyodik temizlik programı, anahtar teslim formu/defteri, pas anahtarları.

Öğrenme Çıktısı 2: Oda temizleme görevlilerine yönelik takip ettiği konuları açıklar.

Başarım Ölçütleri:

- 2.1 Oda temizleme görevlilerinin işe geliş-gidiş saatlerini, kişisel görünümelerini, işyeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum ve davranışlarını nasıl takip edeceğini açıklar.
- 2.2 Oda temizleme görevlileri ile kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısı arasında iletişimi sağlanacak konuları açıklar.

Öğrenme Çıktısı 3: Bölümünde gerçekleşen çalışmaların istenilen kalitede olmasını sağlar.

Başarım Ölçütleri:

- 3.1 Kullanılan araç-gereç, makine ve kimyasal maddelerin kullanım bilgilerini ve etkilerini açıklar.
- 3.2 Oda temizleme görevlilerine mesleki eğitim verir.
- 3.3 Temizlik ve bakım çalışmalarının kalite yönetim sisteminde belirtilen talimatlar ile planlara uygun yapılma yöntemlerini açıklar.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	
8 a) Teorik Sınav		
(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A2 birimine yönelik teorik sınav Ek A2-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 9 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirimi yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70’ ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A2-2) ölçmelidir.		
8 b) Performansa Dayalı Sınav		
(P1) A2 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A2-2’de yer alan “Beceri ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A2-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.		
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar		
Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.		
Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.		
Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.		
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 02 No’lu Revizyon: 27/07/2016-2016/47

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

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

Eğitim İçeriği:

- Genel Hijyen Kuralları
 - Kişisel temizlik ve bakım
 - Ağız, el, tırnak, saç vb. bakımı
 - İş kıyafeti kullanımı
- İş Organizasyonu
 - İş öncesi hazırlık işlemleri
 - Plan ve program yapma
 - İş talimatlarına uyma

3. Meslekle İlgili Araç-Gereç, Makine ve Temizlik Malzemeleri
 - 3.1 Günlük ve periyodik temizlikler
 - 3.2 Anahtar kullanımı
4. Kalite Yönetim Sistemi Hakkında Genel Bilgi

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

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını açıklar.	D.1.1	1.1	T1
BG.2	İş kıyafeti ve aksesuar kullanımı ile ilgili kuralları açıklar.	D.1.2 D.1.3 D.1.4	1.2	T1
BG.3	Vardiyalar arası iletişim defterinin nasıl kullanılacağını açıklar.	D.2.4	1.4	T1
BG.4	Pas anahtarı kaybolması veya kırılması durumunda ne yapması gerektiğini (amirine veya ilgili birimlere bildirme vb.) açıklar.	D.3.3	1.6	T1
BG.5	Oda temizleme görevlilerinin işe geliş-gidiş saatlerini, kişisel görünümelerini, işyeri kurallarına uyup uymadıklarını, tutum ve davranışlarını nasıl takip edeceğini açıklar.	D.5.1 D.5.2	2.1	T1
BG.6	Oda temizleme görevlileri ile kat hizmetleri sorumlusu veya yardımcısı arasında iletişimi sağlanacak konuları açıklar.	D.5.3	2.2	T1
BG.7	Kullanılan araç-gereç, makine ve kimyasal maddelerin kullanım bilgilerini ve etkilerini açıklar.	3.3.15	3.1	T1
BG.8	Oda temizleme görevlilerine mesleki bilgileri öğretme tekniklerini açıklar.	C.1.3 H.1.3	3.2	T1
BG.9	Temizlik ve bakım çalışmalarının kalite yönetim sisteminde belirtilen talimatlar ile planlara uygun yapılma yöntemlerini açıklar.	C.2.1 C.2.2 C.2.3	3.3	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Kişisel temizlik, bakım ve hijyen kurallarını uygular.	D.1.1	1.1	P1
BY.2*	Oda temizleme görevlilerinin görev dağılımını işletme durum raporu, günlük ve periyodik temizlik programı, özel konuklar ile ilgili bilgi ve talimatlara uygun olarak yapar.	D.2.5	1.3	P1
BY.3	Sorumluluğu altındaki alanların (blok, kat vb) kendine ait pas ve ofis anahtarlarını imza karşılığında teslim alır.	D.3.1	1.5	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.4	Oda temizleme görevlilerine mesleki eğitim verir.	C.1.3 H.1.3	3.2	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

12UY0097-3/A3 BÖLGE DENETİMİ YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Bölge Denetimi
2	REFERANS KODU	12UY0097-3/A3
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 02 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	02 No’lu Revizyon 27.07.2016-2016/47 01 No’lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	

Öğrenme Çıktısı 1: Bölge denetimini yapar.**Başarım Ölçütleri:**

- 1.1 Sorumlu olduğu bölgede bulunan misafir kullanım alanlarının düzenli ve temiz olması için yapılması gerekenleri açıklar.
- 1.2 Ofisteki ecza dolabında olması gereken malzemeleri listeler.
- 1.3 Servis boşlarının misafir kullanım alanlarından nasıl uzaklaştırılacağını açıklar.
- 1.4 Misafir odasının boş olup olmadığını kontrol eder.
- 1.5 Bölgesindeki misafirli veya yeni misafire hazırlanan odaların temizlik ve düzenini kontrol eder.
- 1.6 Yeni misafire hazırlanan odalardaki emanet kasalarını kontrol eder.
- 1.7 Özel misafirlerin odalarının nasıl hazırlanacağını açıklar.
- 1.8 Yeni misafir girişi olacak odaların en kısa sürede hazırlanması için yapılması gerekenleri açıklar.

Öğrenme Çıktısı 2: Arızaları tespit ve takip eder.**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1 Arızaları ayrıntılı olarak ilgili birime bildirir.
- 2.2 Arıza tehlike arz ediyor veya misafiri rahatsız edecek bir yerde ise misafirleri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.
- 2.3 Arıza giderildikten sonra yapılması gerekenleri açıklar.
- 2.4 Tamir edilmesi uzayan arıza ile ilgili bir sonraki vardiya sorumlusunu bilgilendirme yöntemlerini açıklar.

Bağlam 2:**Kullanılan malzemeler:** Arıza bildirim formu.**Öğrenme Çıktısı 3: Kayıp ve hasarlı demirbaşların takibini yapar.****Başarım Ölçütleri:**

- 3.1 Bölgesinde tespit ettiği demirbaş hasarı ile ilgili bilgileri ilgili birime vakit geçirmeden bildirir.
- 3.2 Kayıp ve hasar görmüş demirbaş eşyalar ile ilgili yapması gerekenleri açıklar.

8	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME
8 a) Teorik Sınav	
(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A3 birimine yönelik teorik sınav Ek A3-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 12 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A3-2) ölçmelidir.	
8 b) Performansa Dayalı Sınav	
(P1) A3 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A3-2’de yer alan “Beceri ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A3-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.	
8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar	
Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılı sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez. Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır. Adayın kendi ve diğer kişilerin can güvenliğini tehlikeye sokacak bir davranış göstermesi halinde sınava son verilir.	
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 02 No’lu Revizyon: 27/07/2016-2016/47

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

EK A3-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler

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

Eğitim İçeriği:

1. Oda temizlik ve düzeni
 - 1.1 Misafirli oda temizlik ve düzeni
 - 1.2 Misafiri ayrılmış oda temizlik ve düzeni
 - 1.3 Oda temizliği işlem sıralaması
 - 1.4 Banyo temizliği işlem sıralaması
 - 1.5 Cam ve balkon temizliği işlem sıralaması
 - 1.6 Özel konuklar ile ilgili işlemler
2. Elektrikli temizlik makineleri

3. Arıza takip prosedürü
4. Kayıp ve hasarlı eşya prosedürü

EK A3-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a)BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Sorumlu olduğu bölgede bulunan misafir kullanım alanlarının (koridor, merdiven, asansör vb) her zaman düzenli, temiz olması için yapılması gerekenleri açıklar.	E.2.1	1.1	T1
BG.2	Ofisteki ecza dolabında olması gereken malzemeleri listeler.	F.2.5	1.2	T1
BG.3	Servis boşlarının misafir kullanım alanlarından nasıl uzaklaştırılacağını açıklar.	E.2.2	1.3	T1
BG.4	Bölgesindeki misafirli veya yeni misafire hazırlanan odaların temizliği için yapılması gerekenleri açıklar.	E.1.2 E.1.7 E.1.8	1.5	T1
BG.6	Yeni misafire hazırlanan odalardaki emanet kasalarının nasıl kontrol edileceğini açıklar.	E.1.5	1.6	T1
BG.7	Özel misafirlerin (VIP, balayı odası vb.) odalarının nasıl hazırlanacağını açıklar.	E.1.4	1.7	T1
BG.8	Yeni misafir girişi olacak odaların en kısa sürede hazırlanması için yapılması gerekenleri açıklar.	E.1.2 E.1.7 E.1.8	1.8	T1
BG.9	Arıza tehlike arz ediyor veya misafiri rahatsız edecek bir yerde ise misafirleri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	E.3.3	2.2	T1
BG.10	Arızası giderilen alanın en kısa sürede temizlenmesi ve kullanıma açılması için yapılması gerekenleri açıklar.	E.3.4 E.3.5	2.3	T1
BG.11	Tamir edilmesi uzayan arıza ile ilgili bir sonraki vardiya sorumlusunu bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	E.3.4	2.4	T1
BG.12	Kayıp ve hasar görmüş demirbaş eşyalar ile ilgili yapması gerekenleri açıklar.	E.3.1 F.4.2	3.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Misafir oda kapısını 3x3 metoduna uygun çalarak odanın boş olup olmadığını kontrol eder.	E.1.1 E.1.2	1.4	P1
BY.2*	Odadaki yatakların temiz tekstiller ile düzgün olarak yapılıp yapılmadığı kontrol eder.	E.1.3	1.5	P1
BY.3*	Oda banyosunun hijyen kurallarına uygun şekilde temizlendiğini, düzenlendiğini, buklet ve sarf malzemelerinin temiz, düzgün ve yeterli sayıda olup olmadığını kontrol eder.	E.1.3	1.5	P1

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.4	Oda mefruşatının ve camlarının temizlik ve düzenini kontrol eder.	E.1.3	1.5	P1
BY.5*	Odanın tozunun hijyen kurallarına uygun şekilde alınıp alınmadığını, buklet ve kırtasiye malzemelerinin temiz, düzgün ve yeterli sayıda olup olmadığını kontrol eder.	E.1.3	1.5	P1
BY.6	Yeni misafire hazırlanan odalardaki emanet kasalarını kontrol eder.	E.1.5	1.6	P1
BY.7	Astlarının bildirdiği veya kontrollerinde tespit ettiği arızayı ayrıntılı olarak ilgili birime bildirir.	E.3.1 E.3.2	2.1	P1
BY.8	Bölgesinde tespit ettiği demirbaş hasarı ile ilgili bilgileri ilgili birime vakit geçirmeden bildirir.	E.3.1 F.4.1 F.4.2	3.1	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

12UY0097-3/A4 PERİYODİK İŞLEMLER YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Periyodik İşlemler
2	REFERANS KODU	12UY0097-3/A4
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 02 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	02 No'lu Revizyon 27.07.2016-2016/47 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	

Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3

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

Öğrenme Çıktısı 1:Periyodik bakım ve temizlik işlemlerini takip eder.**Başarım Ölçütleri:**

- 1.1 Periyodik temizlik programlarının nasıl hazırlanması gerektiğini açıklar.
- 1.2 Periyodik temizlik ve bakımı uzun sürecek odaların veya alanların kullanıma kapatılması yöntemlerini açıklar.
- 1.3 Astlarının periyodik temizlik işlemlerini kontrol eder.
- 1.4 İşletmenin genelindeki periyodik temizlik, tadilat, bakım ve onarım işlemleri hakkında ilgili departmanlar ile yapılması gerekenleri açıklar.

Öğrenme Çıktısı 2: Ana depodan malzeme çekilme sürecini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1 Depo temizlik ve düzenleme kurallarını açıklar.
- 2.2 Günlük ve haftalık malzeme envanterinin nasıl yapıldığını açıklar.
- 2.3 Kat hizmetleri deposundaki malzeme ihtiyacının tespit edilme yöntemini açıklar.
- 2.4 Ana depodan çekilen malzemelerin kat hizmetleri ofisine nasıl yerleştirileceğini açıklar.

Öğrenme Çıktısı 3: Demirbaş envanterlerinin yapılmasını sağlar.**Başarım Ölçütleri:**

- 3.1 Bölümünün sorumluluğunda olan envanter sayımlarını doğru ve eksiksiz yapar.
- 3.2 Sayım sonuçlarını ilgililere iletir.

Öğrenme Çıktısı 4: Haşere mücadelesi yöntemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 4.1 Haşere mücadele yöntemleri ile misafirlerin bu konuda nasıl bilgilendirileceğini açıklar.
- 4.2 Astlarının bildirdiği veya kendi tespit ettiği haşereler ile ilgili alınması gereken önlemleri açıklar.

Öğrenme Çıktısı 5:Lejyonella önleme yöntemlerini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

5.1 Duş başlıklarının ve musluk süzgeçlerinin nasıl temizleneceğini açıklar.

5.2 Kullanılmayan alanlardaki musluk ve duşlardaki suların akıtılma nedenini ve yöntemini açıklar.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**8 a) Teorik Sınav**

(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A4 birimine yönelik teorik sınav Ek A4-2’de yer alan “Bilgiler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 12 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70’ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A4-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1) A4 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A4-2’de yer alan “Beceri ve Yetkinlikler” kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A4-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

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

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 02 No’lu Revizyon: 27/07/2016-2016/47

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ**EK A4-1: Yeterlilik Biriminin Kazandırılması için Tavsiye Edilen Eğitime İlişkin Bilgiler**

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

Eğitim İçeriği:

1. Periyodik temizlikler
 - 1.1 Kullanılan araç-gereç ve malzemeler
 - 1.2 Periyodik temizlik programı hazırlama
 - 1.3 Halı yıkama

- 1.4 Mobilya temizliği
- 1.5 Aydınlatma üniteleri ve dekoratif eşya temizliği
- 1.6 Cam temizliği
- 1.7 Yüzey temizliği
2. Ana depodan mal çekme prosedürü
3. Malzeme ofis düzeni
4. Envanter hazırlama
5. Haşere mücadele yöntemleri
6. Lejyonella önleme yöntemleri

EK A4-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Periyodik temizlik programlarının hazırlanma, planlanma ve uygulanma sürecini açıklar.	G.1.2	1.1 1.4	T1
BG.2	Periyodik temizlik ve bakımı uzun sürecek alanların kullanıma kapatılma yöntemlerini açıklar.	G.1.1	1.2	T1
BG.3	İşletmenin genelini kapsayan periyodik temizlik, tadilat, bakım ve onarım işlemleri hakkında ilgili departmanlar ile yapılması gereken iletişim ve işbirliğini açıklar	G.1.4	1.4	T1
BG.4	Depo temizlik ve düzenleme kurallarını açıklar.	G.2.4 G.3.1	2.1	T1
BG.5	Günlük ve haftalık malzeme envanterinin nasıl yapıldığını açıklar.	F.2.4 G.2.2 G.4.1	2.2	T1
BG.6	Kat hizmetleri deposundaki malzeme ihtiyacının tespit edilme yöntemini açıklar.	F.2.4 G.2.3	2.3	T1
BG.7	Ana depodan çekilen malzemelerin kat hizmetleri ofisine nasıl yerleştirileceğini açıklar.	G.2.3 G.2.4 G.3.1 G.3.2	2.4	T1
BG.8	Periyodik olarak yapılan haşere mücadele çalışmalarındaki sorumluluğunu ve mücadele yöntemlerini açıklar.	G.5.2 G.5.3	4.1	T1
BG.9	Haşere mücadelesi ile ilgili bölgesindeki misafirleri bilgilendirme yöntemlerini açıklar.	E.4.1 G.5.1	4.1	T1
BG.10	Astlarının bildirdiği veya kendi tespit ettiği haşereler ile ilgili alınması gereken önlemleri açıklar.	E.4.1	4.2	T1
BG.11	Duş başlıklarının ve musluk süzgeçlerinin nasıl temizleneceğini açıklar.	E.1.6	5.1	T1
BG.12	Kullanılmayan alanlardaki musluk ve duşlardaki suların akıtılma nedenini ve yöntemini açıklar.	E.1.6	5.2	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1*	Astlarının yaptığı periyodik temizlik işlemlerinin standartlara uygunluğunu kontrol eder.	G.1.3	1.3	P1
BY.2*	Astlarını, periyodik temizlik işlemlerini standartlara uygun gerçekleştirmesi konusunda yönlendirir.	G.1.3	1.3	P1
BY.3	Bölümünün sorumluluğunda olan envanter sayımlarını doğru ve eksiksiz yapar.	G.4.1	3.1	P1
BY.4	Sayım sonuçlarını uygun formlara yazarak toplar ve üstlerine verir.	G.4.2	3.2	P1

(*) Performans sınavında başarılmaması zorunlu kritik adımlar.

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

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Gün Sonu (Vardiya Sonu) İşlemleri
2	REFERANS KODU	12UY0097-3/A5
3	SEVİYE	3
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 02 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	02 No'lu Revizyon 27.07.2016-2016/47 01 No'lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	

Kat Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı – 09UMS0023-3

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

Öğrenme Çıktısı 1: Vardiya sonu temizlik kontrollerini açıklar.**Başarım Ölçütleri:**

- 1.1 “Rahatsız etmeyiniz” kapı kolu talimatı bulunan odaların nasıl kontrol edileceğini açıklar.
- 1.2 Atıkların toplama alanlarına nasıl atılacağını açıklar.
- 1.3 Oda temizleme ve düzenleme görevlilerinden gelen odalar ile ilgili bilgi, misafir istek ve şikayetleri ile ilgilenme ve takip etme yöntemlerini açıklar.
- 1.4 Bir sonraki vardiya çalışanlarına veya amirine bildirilmesi gerekenlerin nasıl/nereye kaydedilmesi gerektiğini açıklar.

Bağlam 1:

Kullanılan malzemeler: Rahatsız etmeyin kapı kolu talimatı, “Odanız DND kartı olduğu için temizlenemedi” yazısı veya kapı kolu talimatı, iletişim defteri.

Öğrenme Çıktısı 2: Kayıp ve bulunmuş eşyalar ile misafir çamaşırları ile ilgili işlemleri yapar.**Başarım Ölçütleri:**

- 2.1 Misafirlerin kaybettiğini bildirdiği eşyaların takip edilme yöntemlerini açıklar.
- 2.2 Kendisinin veya oda temizleme görevlilerinin bulduğu unutulmuş eşyaların bilgilerini (eşyanın özellikleri, bulunduğu yer, bulan kişi, tarih vb) kayıt altına alır.
- 2.3 Misafirlerin temizlenmesi için odalarında bıraktıkları çamaşırların nasıl takip edilmesi gerektiğini açıklar.

Bağlam 2:

Kullanılan malzemeler: Bulunan eşya formu, bulunan eşya kayıt defteri, eşya teslim formu, çamaşır listesi, çamaşır torbası.

Öğrenme Çıktısı 3: Misafir tarafından verilen hediyelerin takibini yapar.**Başarım Ölçütleri:**

- 3.1 Misafirlerin hediye yazılı kâğıt veya form ile vermesini takip eder.
- 3.2 Hediye kendisi veya personel tarafından işletmeden çıkartılabilmesi için “eşya çıkış formu”

düzenlenmesini sağlar.

Bağlam 3:

Kullanılan malzemeler: Hediye verme formu veya kâğıdı, eşya çıkış formu.

Öğrenme Çıktısı 4: Vardiya sonu raporlama ve teslim işlemlerini yapar.

Başarım Ölçütleri:

- 4.1 Oda temizleme görevlisi raporlarının hazırlanma ve kontrol etme yöntemlerini açıklar.
- 4.2 Oda temizleme görevlilerinin raporlarına göre kat sorumlusu raporunun nasıl hazırlanacağını açıklar.
- 4.3 Sorumluluğu altındaki anahtar ve iletişim araçlarını teslim eder.
- 4.4 İş kıyafetini vardiya sonu nasıl teslim edeceğini açıklar.

Bağlam 4:

4.2: Raporlamada Kullanılan Temel Kısaltmalar:

- C/O: Check-out (Misafiri çıkış yapan oda)
- C/in: Check-in (Misafiri giriş yapan oda)
- R/C: Room Change (Oda değişimi)
- Occ: Occupide (Misafirli oda)
- O.O.O: Out of Order (Arızalı)
- VIP: Very Important Person (Çok önemli kişinin ücretli/ücretsiz kaldığı oda)
- S/o: Slept Out (Misafirin gece kullanmadığı oda)
- N/B: No baggage (Bagajsız konaklayan misafirin olduğu oda)
- D/L: Double Lock (Oda kapısı içeriden kilitlenmiş oda)
- DND: Do Not Disturb ("Rahatsız etmeyiniz" kapı kolu talimatı asılı oda)
- VD: Vacant dirty (Boş kirli oda)
- VR: Vacant ready (Boş hazır oda)
- VC: Vacant Clean (Boş temiz oda)

Bağlam 4:

Kullanılan malzemeler: Kat sorumlusu raporu, işletme durum raporu, oda temizleme görevlisi raporu Pas ve ofis anahtarları, anahtar teslim formu/defteri, telsiz, telefon, iş kıyafeti, isimlik.

8 ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

8 a) Teorik Sınav

(T1) Çoktan Seçmeli Sınav: A5 birimine yönelik teorik sınav Ek A5-2'de yer alan "Bilgiler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Teorik sınavda adaylara en az 9 soruluk 4 seçenekli çoktan seçmeli ve her biri eşit puan değerinde yazılı sınav uygulanmalıdır. Çoktan seçmeli sorularla düzenlenmiş sınavda yanlış cevaplandırılan sorulardan herhangi bir puan indirim yapılmaz. Sınavda adaylara her soru için ortalama bir dakika zaman verilir. Yazılı sınavda soruların en az % 70'ine doğru yanıt veren aday başarılı sayılır. Sınav soruları, bu birimde teorik sınav ile ölçülmesi öngörülen tüm bilgi ifadelerini (Ek A5-2) ölçmelidir.

8 b) Performansa Dayalı Sınav

(P1) A5 birimine yönelik performansa dayalı sınav Ek A5-2'de yer alan "Beceri ve Yetkinlikler" kontrol listesine göre gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlikler kontrol listesinde aday tarafından başarılmaması zorunlu kritik adımlar belirlenir. Adayın, performans sınavından başarı sağlaması için kritik adımların tamamından başarılı performans göstermek koşuluyla sınavın genelinden asgari % 70 başarı göstermesi gerekir. Performansa dayalı sınavın süresi gerçek uygulama şartlarındaki süreye karşılık gelmelidir. Performansa dayalı sınav gerçek veya gerçeğine uygun olarak düzenlenmiş çalışma ortamında gerçekleştirilir. Beceri ve yetkinlik ifadelerinin (Ek A5-2) tamamı performansa dayalı sınav ile ölçülmelidir.

8 c) Ölçme ve Değerlendirmeye İlişkin Diğer Koşullar

Birim için öngörülen sınavların geçerlilik süresi sınavın başarıldığı tarihten itibaren 1 yıldır. Birimin elde edilebilmesi için başarılan sınav tarihleri arasındaki süre farkı bir yılı geçemez.

Yeterlilik birimlerinin geçerlilik süresi birimin başarıldığı tarihten itibaren 2 yıldır.

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

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 02 No'lu Revizyon: 27/07/2016-2016/47

YETERLİLİK BİRİMİ EKLERİ

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

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

Eğitim İçeriği:

- İşletme prosedürleri
 - Kapı kolu talimatı prosedürü
 - Kayıp ve bulunan eşya prosedürü
 - Misafir çamaşırları prosedürü
 - Hediye eşya alma prosedürü
 - Eşya çıkarma prosedürü
 - İş kıyafeti prosedürü
- Ofis düzeni, araç-gereç ve makine temizlikleri ile depolama
- Kat hizmetleri bölümü raporlarında kullanılan terimler ve rapor yazma
- Kat hizmetleri bölümünde kullanılan formlar

EK A5-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

a) BİLGİLER

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.1	Kapısında “Rahatsız etmeyin” kartı bulunduğu için girilemeyen odaların takibinin işletme prosedürlerine uygun nasıl yapılacağını açıklar.	E.5.3 F.1.1	1.1	T1
BG.2	Atıkların işletme standardına uygun olarak toplama alanlarına nasıl atılacağını açıklar.	F.1.3	1.2	T1
BG.3	Oda temizleme ve düzenleme görevlilerinden gelen odalar ile ilgili bilgi, misafir istek ve şikayetleri ile nasıl ilgilenileceğini ve takip edileceğini açıklar.	E.5.2 F.6.2	1.3	T1

No	Bilgi İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BG.4	Bir sonraki vardiya çalışanlarına veya amirine bildirilmesi gerekenlerin “İletişim defterine” nasıl kaydedileceğini açıklar.	F.6	1.4	T1
BG.5	Kayıp ve kendisinin veya oda temizleme görevlilerinin bulduğu misafirlere ait eşyaların takip edilme yöntemlerini açıklar.	F.3.1 F.3.2	2.1 2.2	T1
BG.6	Misafirlerin temizlenmesi için verdikleri çamaşırların takibinin nasıl yapılacağını açıklar.	F.6.2	2.3	T1
BG.7	“Oda temizleme görevlisi” raporlarının nasıl hazırlanacağını ve kontrol edileceğini açıklar.	F.5.1	4.1	T1
BG.8	Oda temizleme görevlilerinin raporlarındaki oda bilgilerinin kontrol edilerek, bölgesine ait kat sorumlusu raporunun nasıl hazırlanacağını açıklar.	F.5.2	4.2	T1
BG.9	Vardiya sonu iş kıyafetini işletme kurallarına göre ilgili birime (çamaşırhane vb.) nasıl teslim ettiğini açıklar.	D.1.3	4.4	T1

b) BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	UMS İlgili Bölüm	Yeterlilik Birimi Başarım Ölçütü	Değerlendirme Aracı
BY.1	Bulunmuş eşyaların bilgilerini (eşyanın özellikleri, bulunduğu yer, bulan kişi, tarih vb) kayıt altına alır.	F.3.1 F.3.2	2.2	P1
BY.2	Misafirler tarafından verilen hediyelerin yazılı ve imzalı kağıt veya form ile alınmasını sağlar.	F.7.1	3.1	P1
BY.3	Hediyenin işletmeden çıkartılabilmesi için “Eşya çıkış formu” düzenlenmesini sağlar.	F.7.2	3.2	P1
BY.4*	Sorumluluğu altındaki anahtar ve iletişim araçlarını imza karşılığında teslim eder.	D.3.1 D.3.2 D.3.3	4.3	P1

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar

12UY0097-3/B1 YABANCI DİL YETERLİLİK BİRİMİ

1	YETERLİLİK BİRİMİ ADI	Yabancı Dil
2	REFERANS KODU	12UY0097-3 /B1
3	SEVİYE	2
4	KREDİ DEĞERİ	-
5	A)YAYIN TARİHİ	07/11/2012
	B)REVİZYON/TADİL NO	Rev. No: 02 Tadil No: 01
	C)REVİZYON/TADİL TARİHİ	02 No’lu Revizyon 27.07.2016-2016/47 01 No’lu Tadil 20/05/2020-1570
6	YETERLİLİK BİRİMİNE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDARDI	
-		
7	ÖĞRENME ÇIKTILARI	
<u>Öğrenme Çıktısı 1:</u> Yabancı dilde A2 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak		
<u>Öğrenme Çıktısı 2:</u> Yabancı dilde A2 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak		
<u>Öğrenme Çıktısı 3:</u> Yabancı dilde A2 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak		
<u>Öğrenme Çıktısı 4:</u> Yabancı dilde A2düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak		
<u>Öğrenme Çıktısı 5:</u> Yabancı dilde A2 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 02 No’lu Revizyon: 27/07/2016-2016/47

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

-

EK B1-2: Yeterlilik Biriminin Ölçme ve Değerlendirmesinde Kullanılacak Kontrol Listesi

-

YETERLİLİK EKLERİ

EK 1: Yeterlilik Birimleri

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

EK 2: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

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,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

ALEZ: Yatak koruyucuyu,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

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

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

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 konuga 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,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamalar ve alınan temizlik önlemleri,

HOUSEKEEPİNG: Kat hizmetleri bölümü

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,

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 YÖNTEMİ: Bitkisel temizleme tozu ve özel makinesi ile yapılan temizleme yöntemini,

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,

ODA TEMİZLEME GÖREVLİSİ RAPORU: Odaların kullanım durumlarını gösteren raporu,

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

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirilmeden hafif dokunuşlarla temizlik yapma yöntemini,

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

VIP (Very İmportant Person): Çok önemli kişiyi,

YATAK ŞALI (RUNNER): Sadece ayakucunu örtecek ebatlarda yatak örtüsünü,

ifade eder.

EK 3: Meslekte Yatay ve Dikey İlerleme Yolları

“Kat Sorumlusu (Seviye 3)” mesleki yeterlilik belgesine sahip kişiler, meslekte yatay ilerleme yolları kapsamında, yeterlilik birimlerinde yer alan ilave öğrenme çıktılarını edindikleri ve sınavlarda başarılı oldukları takdirde “Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3)” Ulusal Yeterliliğinde mesleki yeterlilik belgesi elde edebilirler.

“Kat Sorumlusu (Seviye 3)” mesleki yeterlilik belgesine sahip kişiler, meslekte dikey ilerleme yolları kapsamında, yeterlilik birimlerinde yer alan ilave öğrenme çıktılarını edindikleri ve sınavlarda başarılı oldukları takdirde “Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 4)” ve “Kat Hizmetleri Sorumlusu (Housekeeper) (Seviye 5)” Ulusal Yeterliliklerinde mesleki yeterlilik belgesi elde edebilirler.

EK 4: Değerlendirici Ölçütleri

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

- a. Asgari lise veya dengi bir okuldan mezun olmak ve sektörde;
 - Kat Hizmetleri Sorumlusu mesleğinde en az 3 yıl çalışmış olmak veya,
 - Kat Hizmetleri Yöneticisi (Housekeeper) mesleğinde en az 2 yıl çalışmış olmak.
- b. Üniversitelerin; Konaklama İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümleri ve Meslek Yüksek Okullarının Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Seyahat Hizmetleri bölümlerinden mezun olup en az 2 yıl sektörde hizmet vermiş olmak,
- c. Mesleki ve teknik eğitim veren eğitim öğretim kurumlarının Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alanı Kat Hizmetleri dalında en az 2 yıl süreyle eğitmen olarak çalışmak.

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.

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