



ULUSAL YETERLİLİK

10UY000..-2 ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ

SEVİYE 2

YAYIN TARİHİ:

REVİZYON NO:

ÖNSÖZ

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Yeterliliği 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkarılan “Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği” hükümlerine göre hazırlanmıştır.

Yeterlilik taslağı, 01.03.2010 tarihinde imzalan işbirliği protokolü ile görevlendirilen Kültür ve Turizm Bakanlığı 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 ve İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelenip değerlendirildikten ve Komitenin uygun görüşü alındıktan sonra, MYK Yönetim Kurulunun ../../.. tarih ve sayılı kararı ile onaylanarak Ulusal Yeterlilik Çerçevesine (UYÇ) yerleştirilmesine karar verilmiştir.

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 yeterlilik aşağıdaki unsurlarla tanımlanır;

- a)Yeterliliğin adı ve seviyesi,
- b)Yeterliliğin amacı ve gerekçesi,
- c)Yeterliliğin ilgili olduğu sektör,
- ç)Yeterlilik için gerekli olan; şekli, içeriği, süresi gibi özellikleri belirtilen eğitim ve deneyim şartları,
- d)Yeterliliğe kaynak teşkil eden meslek standardı, meslek standardı birimleri/görevleri veya yeterlilik birimleri,
- e)Yeterliliğin kazanılması için sahip olunması gereken öğrenme çıktıları,
- f)Yeterliliğin kazanılmasında uygulanacak değerlendirme usul ve esasları, değerlendirmede ihtiyaç duyulan asgari sınav materyali ile değerlendirici ölçütleri,
- g)Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi, yenilenme şartları, gerekli görülmesi halinde belge sahibinin gözetimine ilişkin şartlar.

Ulusal yeterlilikler ulusal meslek standardının bulunduğu alanlarda söz konusu ulusal meslek standardı esas alınarak, bulunmadığı alanlarda ise uluslararası meslek standardı 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.

ULUSAL YETERLİLİK

1)	YETERLİLİĞİN ADI:	ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ
2)	REFERANS KODU:	10UY000..-2
3)	SEVİYESİ:	2
4)	TÜRÜ:	-
5)	KREDİ DEĞERİ:	-
6)	A) YAYIN TARİHİ: B) REVİZYON NO: C) REVİZYON TARİHİ:	../../..... 00 -
7)	ULUSLARARASI SINIFLAMADAKİ YERİ	ISCO 08: 911
8)	AMACI ve GEREKÇESİ	Ülkemizde konaklama sektörünün gelişmesi, temizleme ve düzenleme işlemlerinin de hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun olarak yapılması ihtiyacını doğurmuştur. Bu yeterlilik, Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisinin niteliklerini belirleyerek belgelendirmek ve aynı doğrultuda eğitim çıktılarını kaynak oluşturabilmek, yön verebilmek amacıyla hazırlanmıştır.
9)	İLGİLİ OLDUĞU SEKTÖR	TURİZM, KONAKLAMA, YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİ SEKTÖRÜ
10)	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN MESLEK STANDART(LAR)I	
Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı- 09UMS0024-2		
11)	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN YETERLİLİK BİRİM(LER)İ	
-		
12)	YETERLİLİĞİ OLUŞTURAN YETERLİLİK BİRİMLERİ	
I.	İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma Yöntemleri	
II.	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	
III.	Oda Temizleme ve Düzenleme	
IV.	Yabancı Dil (İngilizce)	

13)	BİRİMLERİN GRUPLANDIRMA ALTERNATİFLERİ
Yeterlilik belgesi alınabilmesi için; yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olunması gerekmektedir.	
14)	YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ EĞİTİM ŞARTININ
A) ŞEKLİ	<p>En az ilkokul/ilköğretim¹ mezunu olmanın yanı sıra aşağıdaki koşullardan birini sağlaması gerekmektedir:</p> <p>i) Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) teorik ve uygulamalı eğitimini tamamlamış olmak,</p> <p>ii) 15.maddede belirtilen deneyim şartını sağlamak.</p>
B) İÇERİĞİ	<p>Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) teorik ve uygulamalı eğitiminin içeriği:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanım bilgisi, • Banyo temizleme, • Cam ve çerçeve temizleme, • Çevre düzenleme ve koruma, • Duvar, tavan ve aydınlatma ünitesi temizleme, • Genel turizm bilgisi, • İletişim bilgi ve becerisi, • İş akışında rastlanabilecek aksaklıklarla ilgilenebilme, • İş sağlığı ve güvenliği (İSG) bilgisi, • Kat Hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemi, • Kat Hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle olan ilişkileri, • Kişisel temizlik ve bakım, • Lejyonella ile ilgili alınacak önlemler, • Leke çıkarma, • Mesleki terim bilgisi, • Organizasyon bilgisi, • Raporlama bilgisi, • Temizlik öncesi işlemler, • Toz alma, • Yatak yapma, • Yatak açma hizmeti, • Yüzey (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.)bilgisi, • Yüzey temizleme, • Yüzeyleri elle cilalama,
C) SÜRESİ	Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) eğitimi 30 saat teorik, 60 saat pratik olmak üzere toplam 90 saattir.

¹ 16/08/1997 tarihli ve 4306 sayılı Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce mezun olanlar için en az ilkokul mezunu olma şartı aranır.

15)	YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ DENEYİM ŞARTININ		
A) NİTELİĞİ	Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) eğitimi şartını sağlamayanlar için, Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi olarak işletmelerde çalışmış olma şartı aranır.		
B) SÜRESİ	En az üç ay Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi olarak çalışmış olmak.		
16)	SAHİP OLUNMASI GEREKEN ÖĞRENME ÇIKTILARI		
	BİLGİLER	BECERİLER	YETKİNLİKLER
	<ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşya taşıma kurallarını bilmek, • Araç-gereç ve donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak, • İş yerine ait izlekler (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, çamaşır hizmeti, pas anahtarı kullanma vs ile ilgili) hakkında bilgi sahibi olmak • Atıklarla ilgili işlemleri sıralamak, • Cam ve çerçeve temizleme yöntemlerini bilmek, • Elle cilalama yöntemlerini bilmek, • Çevre düzenleme ve koruma hakkında bilgi sahibi olmak, • Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak, • Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yollarını bilmek, • Dönüştürülebilir malzemeler hakkında bilgi sahibi olmak, • Genel turizm bilgisine sahip olmak, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını bilmek, • İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek riskleri bilmek, • Yaptığı işle ilgili seviyesine 	<ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşyaları kurallarına uygun taşıyabilmek, • Araç-gereç ve donanımları kullanabilmek, • İş yerine ait izlekleri (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, çamaşır hizmeti, pas anahtarı kullanma vs ile ilgili) uygulayabilmek, • Araç-gereç ve donanımlar ile ilgili kullanım sonrası işlemleri gerçekleştirebilmek, • Atıklar ile ilgili işlemleri yapabilmek, • Banyo temizliği yapabilmek • Cam ve çerçeve temizliği yapabilmek, • Çevre düzenlemesi yapabilmek • Çevre koruma yöntemlerini uygulayabilmek, • Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek, • Doğal afet (sel, deprem vb.)ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek, • Dönüştürülebilir malzemeleri ayırabilmek, • Duvar, tavan ve aydınlatma ünitesi temizliği yapabilmek, • Elle cilalama işlemi yapabilmek • Yaptığı işle ilgili seviyesine 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesleki etik kurallarına uyma bilincine sahip olmak, • Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek, • İletişim becerilerini kullanarak ekip içinde uyumlu çalışabilmek ve konuk memnuniyetini sağlayabilmek, • İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek, • İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek, • Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek, • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, • Koruma ve müdahale araçlarının çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek, • Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarabilmek, • Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek, • Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek, • Sorumluluk bilinciyle hareket edip sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek, • Tehlikeli durumları bireysel veya ekip olarak

<p>uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesleki etik kurallarını bilmek, • Kat ofislerinin temizlik ve düzeni ile ilgili işlemleri bilmek, • Kat hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemini bilmek, • Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle olan ilişkilerini bilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek, • Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak, • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek, • Konuk için hazır, satılmamış odalar hakkında bilgi sahibi olmak, • Kullanım sonrası araç-gereç ve donanımlar ile ilgili işlemleri bilmek, • Lejyonella ile ilgili alınacak önlemleri bilmek, • Leke çıkarma yöntemlerini bilmek, • Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek, • Mesleki terim bilgisine sahip olmak, • Oda ve yatak tiplerini bilmek, • Oda kartlarının (DND, Çevre Koruma Kartı, Çamaşır Temizleme Kartı, Arıza Bildirim Kartı, Yatak Açma Servisi Bilgi Kartı gibi) anlam ve önemini bilmek, • Oda temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını bilmek, • Temel düzeyde İngilizce bilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek, • Yatak açma hizmetinin önemini bilmek, • Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, 	<p>uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek, • İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerine karşı önlemler alabilmek, • Kat arabasını hazırlayabilmek, • Kat arabasını kullanabilmek, • Kat ofislerinin temizliğini ve düzenini sağlayabilmek, • Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek, • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek, • Lejyonella bakımını yapabilmek • Lekeleri tespit edebilmek, • Leke çıkarabilmek, • Oda temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını uygulayabilmek, • Rapor hazırlayabilmek, • Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edip gerekli önlemleri alabilmek, • Toz alabilmek, • Yatak açma hizmeti verebilmek, • Yatak yapabilmek, • Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizleyebilmek/temizletilmesi ni sağlayabilmek, • 3x3 metodunu uygulayabilmek. • Temel kalıpları, yavaş ve net konuşulduğunda anlayabilmek, • Katalog, duyuru ya da afiş gibi yazılı metinlerdeki bildik adları, sözcükleri ve çok basit tümceleri anlayabilmek, • Anlık gereksinime ya da çok bildik konulara ilişkin alanlarda basit sorular sorabilmek ve cevaplayabilmek 	<p>çözümleyebilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözümler üretebilmek, • Temizlik araç-gereç ve donanımlarının eksiksiz ve çalışır durumda olmasını sağlayabilmek, • Temizlenecek veya bakımı yapılacak malzeme ve yüzeylere uygun ürünleri verimli kullanabilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterini iş akışını kolaylaştıracak şekilde kullanabilmek, • Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek. • İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek. • Konuklardan gelen sözlü/yazılı şikâyet ve önerileri anlayıp doğru yerlere iletmek.
--	--	--

<p>ahşap vb.) ve her bir yüzey için temizleme yöntemini bilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> Somut gereksinimlerini karşılayabilmek adına bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri kullanabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahibi olmak, 3x3 metodunu bilmek. 	<p>kısa ve basit tümcelerle kendini ve başkalarının tanıtılabilmek.</p>	
--	---	--

17) ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk odaları, koridorlar ve kat ofislerinde görev yapar. Diğer bölümlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Zehirlenme, elektrik çarpması, düşme, kayma gibi görünmeyen kazalara ve bel fıtığı, varis, hepatit, cilt hastalıkları gibi hastalıklara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir. Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. ye alerjilerine karşı gerekli önlemleri alması gerekmektedir.

18) YETERLİLİK İÇİN UYGULANACAK SINAV VE DEĞERLENDİRMEYE İLİŞKİN BİLGİLER

A) SINAV VE DEĞERLENDİRME ARAÇLARINA İLİŞKİN BİLGİLER

	Değerlendirme Araçları	Değerlendirme Materyalleri	Puanlama	Başarı Ölçütü	Gerekli Görülen Diğer Şartlar
Teorik ölçme araçları	(T1) Çoktan seçmeli 4 seçenekli sorular(I-II-III için)	Yeterlilik birimlerini içeren 20 adet soru	Her soru eşit değerde	En az %50 başarı	Soru başına 1.5-2 dakika aralığında süre verilecektir. Yanlış cevaplar dikkate alınmayıp değerlendirme doğru cevaplar üzerinden yapılacaktır.
	(T2)Çoktan seçmeli 4 seçenekli sorular (IV için)	Yabancı dil (İngilizce) ile ilgili 10 adet soru	Her soru eşit değerde	En az %50 başarı	Soru başına 1.5-2 dakika aralığında süre verilecektir. Yanlış cevaplar dikkate alınmayıp değerlendirme doğru cevaplar üzerinden yapılacaktır.
Performansa dayalı ölçme araçları	(P1)Oda temizleme ve düzenleme ile ilgili en az 4 uygulama yaptırılır.	Uygulama örnekleri role-play ve örnek olay yöntemleri kullanılarak yaptırılır. Uygulamalarla ilgili sorular yöneltilir.	Uygulama yaparken adayın performansı izlenir. Gösterilen performans, değerlendirme listesine göre	Aday yapılan uygulama işlemi ile ilgili olarak hatasız çalışma ve beklenen sonucu alma açısından değerlendirilir.	Adaydan oda temizleme ve düzenleme ile ilgili uygulamada sınav materyallerinde belirtilen azami süre içinde sonuç alınması beklenir.

			değerlendirilir.	En az %75 başarı	
Sınav ve Değerlendirme Araçlarıyla İlgili Diğer Koşullar	Teorik sınav, yabancı dil sınavı ve performansa dayalı sınavdan başarılı olma şartı aranır. Sınavın teorik, yabancı dil veya performansa dayalı bölümlerinin herhangi birinden başarısız olanlar 1 yıl içinde açılacak sınavlara başvuruda buldukları takdirde yalnızca başarısız oldukları bölümün sınavına girerler.				
B) DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ					
Değerlendiricinin, ulusal/uluslararası en az ön lisans seviyesinde bir eğitim programını tamamlamış ve kat hizmetleri bölümünde en az 2 yıl çalışmış olmasının yanı sıra aşağıdaki şartlardan birini sağlıyor olması gerekmektedir.					
<p>a) 3.seviye Kat Sorumlusu yeterlilik belgesine sahip olmak,</p> <p>b) Kat hizmetleri bölümünde en az 1 yıl eğiticilik yapmış olduğunu belgelemek</p>					
19)	YETERLİLİK BELGESİNİN GEÇERLİLİK SÜRESİ	Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıldır.			
20)	BELGE SAHİBİNİN GÖZETİMİNDE UYGULANACAK PERFORMANS İZLEME METODLARI VE BELGE SAHİBİNİN GÖZETİM SIKLIĞI	Performans değerlendirme raporu 5 yıl içinde en az 2 defa (2 yıl arayla) çalıştığı işletme tarafından doldurularak Sınav ve Belgelendirme birimine teslim edilir. Bu raporların en az üçte ikisinden olumlu not alınması belgenin 5 yıl daha uzatılması için bir ön koşuldur.			
21)	GEÇERLİLİK SÜRESİ DOLAN BELGELERİN YENİLENMESİNDE UYGULANACAK DEĞERLENDİRME YÖNTEMLERİ	5 yıl içinde en az 24 ay mesleğine devam ettiğini belgeleyen ve yukarıdaki ön şartı sağlayan kişinin belgesi bir defaya mahsus 5 yıl daha uzatılır. Uzatma süresinin sonunda belgeyi yenileyebilmek için sınava girmek zorunludur.			
22)	YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)	KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI			
23)	YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ	TURİZM, KONAKLAMA, YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ SEKTÖR KOMİTESİ			
24)	MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI				

EK1: Terimler, Simgeler ve Kısaltmalar

APART ODA/OTEL (APART ROOM/HOTEL): Odalarında mutfağı bulunan oda ve/veya oteli,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanan nesneyi,

ARIZALI/KULLANIM DIŐI (OUT OF ORDER-OOO): Arıza, bakım, temizlik, onarım gibi nedenlerle kullanım dışına alınmış alanları,

BİDE: Taharetlenme küvetini,

BOŐ ODA (VACANT-VAC): Boő, temiz, konuğun kullanımına hazır odayı,

BUHARLAMA: Buhar verilerek gerçekleştirilen bir çeşit kuru temizleme sistemini,

BUKLET MALZEME: İşletmeye ait demirbaş malzemelerin dışında konuk kullanımına sunulan malzemeleri (sabun, şampuan, diş fırçası, kalem gibi)

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

ÇEVRE KARTI: Çevre koruma ve doğal kaynakları verimli kullanmaya yönelik önlemler için kullanılan kartı,

ÇOK ÖNEMLİ KİŐI (VERY IMPORTANT PERSON-VIP): Gelen konukların konum, statü ve unvan gibi durumlarına göre işletmenin belirlediği kişileri,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemini,

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

GECELEME YAPILMADAN KULLANIM (DAY USE-D/U) : Odanın gün içinde belirli zaman dilimlerinde geceleme yapılmadan kullanılmasını,

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

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

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

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

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

İZLEK (PROSEDÜR): Bir amaca ulaşmak için tutulan yolu ve yöntemini,

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

KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜ (HOUSEKEEPING-H/K): Katları ve genel alanları oluşturan birimlerin temizlik, düzen ve bakımından sorumlu bölümü,

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

KURU SİSTEM HALI TEMİZLEME MADDESİ: Çevre dostu bir ürün olan bitkisel temizleme tozunu,

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

MEŞGUL/DOLU (OCCUPIED-OCC): Konuk tarafından kullanımda olan odaları,

ODA DEĞİŞİMİ (ROOM CHANGE-R/C): Çeşitli nedenlerle konuğun bulunduğu odadan başka bir odaya taşınması işlemini,

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

OTEL DIŞINDA GECELEME (SLEEP-OUT-S/O): Konuğun geceyi odası dışında geçirmesini,

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

RAHATSIZ ETMEYİNİZ KARTI (DO NOT DISTURB-DND): Konuğun odasına girilmesini istemediğinde kapısına astığı kartı,

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirilmeden hafif dokunuşlarla temizlemeyi,

TEKSTİL MALZEMELERİ (LINEN): Halı, perde, havlu, çarşaf gibi malzemeleri,

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

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

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

YATAK AÇMA SERVİSİ (TURN DOWN): Akşam saatlerinde verilen, konuğun odayı kullanımını kolaylaştıracak hizmetleri,

YATAK KORUYUCU (ALEZ): Yatağın kullanım rahatlığını sağlayan ve ömrünü uzatan koruyucu Malzemeyi ifade eder

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

	I.	II.	III.	IV.
YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Oda Temizleme ve Düzenleme	Yabancı Dil
SEVİYESİ	2	2	2	2
KREDİ DEĞERİ	-	-	-	-
BİLGİLER	<ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşya taşıma kurallarını bilmek, • Atıklarla ilgili işlemleri sıralamak, • Çevre düzenleme ve koruma hakkında bilgi sahibi olmak, • Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yollarını bilmek, • Dönüştürülebilen malzemeler hakkında bilgi sahibi olmak, • Yaptığı işlemlerin seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını bilmek, • İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek, riskleri 	<ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak, • Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak, • Genel Turizm bilgisine sahip olmak, • Kat hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemini bilmek, • Kat hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemini bilmek, • Kat ofislerinin temizlik ve düzeni ile ilgili işlemleri bilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını dikkate almak, • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini dikkate almak, • Kullanım sonrası araç-gereç ve donanımlar ile ilgili işlemleri bilmek, • Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve 	<ul style="list-style-type: none"> • Cam ve çerçeve temizleme yöntemlerini bilmek, • Elle cilalama yöntemlerini bilmek, • Konuk için hazır, satılmamış odaları denetlemeyi bilmek, • Lejyonella ve önlemlerini bilmek, • Leke çıkarma yöntemlerini bilmek, • Mesleki terim bilgisine sahip olmak, • Oda temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını dikkate almak, • Oda kartlarının (DND, Çevre Koruma Kartı, Çamaşır Temizleme Kartı, Arıza Bildirim Kartı, Yatak Açma Servisi Bilgi Kartı gibi) anlam ve önemini bilmek, • Yatak açma hizmetinin önemini bilmek, • Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı 	<ul style="list-style-type: none"> • Somut gereksinimlerini karşılayabilmek adına bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri kullanabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

	I.	II.	III.	IV.
YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Oda Temizleme ve Düzenleme	Yabancı Dil
SEVİYESİ	2	2	2	2
KREDİ DEĞERİ	-	-	-	-
BİLGİLER (devam)	bilmek, • Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak.	eğitilmelere katılmanın önemini bilmek, • Oda ve yatak tiplerini bilmek, • Raporlamayı bilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek. • Mesleki etik kurallarını bilmek,	mobilya,mermer,ahş ap,vb.) bilmek, • Yüzey temizleme yöntemlerini bilmek, • 3x3 metodunu bilmek.	
BECERİLER	<ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşyaları kurallarına uygun taşıyabilmek, • Atıklar ile ilgili işlemleri yapabilmek, • Çevre düzenlemesi yapabilmek, • Çevre koruma yöntemlerini uygulayabilmek, • Doğal afet(sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek, • Dönüştürülebilir malzemeleri ayırabilmek, 	<ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanımları kullanabilmek, • Araç-gereç ve donanımlar ile ilgili kullanım sonrası işlemleri gerçekleştire bilmek, • Çok Önemli Konuklarla (VIP) ilgilenebilmek, • Kat ofislerinin temizliğini ve düzenini sağlayabilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek, • Rapor hazırlayabilmek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Banyo temizliği yapabilmek, • Cam ve çerçeve temizliği yapabilmek, • Duvar, tavan ve aydınlatma ünitesi temizliği yapabilmek, • Elle cilalama işlemi yapabilmek, • Kat arabasını hazırlayabilmek, • Kat arabasını kullanabilmek, • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek, • Lejyonella bakımını yapabilmek, • Lekeleri tespit edebilmek, • Lekeleri çıkarabilmek, • Oda temizliği ile ilgili çalışma, 	<ul style="list-style-type: none"> • Temel kalıpları, yavaş ve net konuşulduğunda anlayabilmek, • Katalog, duyuru ya da afiş gibi yazılı metinlerdeki bildik adları, sözcükleri ve çok basit tümceleri anlayabilmek • Anlık gereksinime ya da çok bildik konulara ilişkin alanlarda basit sorular sorabilmek ve cevaplayabilmek • Kısa ve basit tümcelerle kendini ve başkalarının tanıtılabilmek.

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

	I.	II.	III.	IV.
YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Oda Temizleme ve Düzenleme	Yabancı Dil
SEVİYESİ	2	2	2	2
KREDİ DEĞERİ	-	-	-	-
BECERİLER (devam)	<ul style="list-style-type: none"> • Yaptığı işle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek, • İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerine karşı önlemleri alabilmek, • Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek. 		<p>güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını uygulayabilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toz alabilmek, • Yatak yapabilmek, • Yatak açma hizmeti verebilmek, • Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb) çeşitlerine ve modellerine göre temizleyebilmek /temizlenmesini sağlayabilmek, • 3x3 metodunu uygulayabilmek 	
YETKİNLİKLER	<ul style="list-style-type: none"> •Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek, •Koruma ve müdahale araçlarının çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek, •Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek, •Tehlikeli 	<ul style="list-style-type: none"> •Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek, •Öğrenmeye açık olmak bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarabilmek, •Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek, •Temizlik araç-gereç ve donanımlarının eksiksiz ve çalışır 	<ul style="list-style-type: none"> •İletişim becerilerini kullanarak ekip içinde uyumlu çalışabilmek ve konuk memnuniyetini sağlayabilmek, •İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözüm üretebilmek, •İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek, • Sorumluluk bilinciyle hareket edip sorumluluk alanları ve işlemleriyle ilgili inisiyatif kullanabilmek, • Teknik bakım ya da 	<ul style="list-style-type: none"> • Konuklardan gelen sözlü/yazılı şikâyet ve önerileri anlayıp doğru yerlere iletmek.

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

	I.	II.	III.	IV.
YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Oda Temizleme ve Düzenleme	Yabancı Dil
SEVİYESİ	2	2	2	2
KREDİ DEĞERİ	-	-	-	-
YETKİNLİKLER(devam)	<p>durumları bireysel veya ekip olarak çözümleyebilmek</p>	<p>durumda olmasını sağlayabilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> •Vardiyalar arası iletişim defterini iş akışını kolaylaştıracak şekilde kullanabilmek. •Mesleki etik kurallarına uyma bilincine sahip olmak 	<p>dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözümler üretebilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temizlenecek veya bakımı yapılacak malzeme ve yüzeylere uygun ürünleri verimli kullanabilmek, • Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek. • İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek, 	

EK 3: (*)Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
Çoktan Seçmeli Sınav	<ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşya taşıma kurallarını bilmek, • Araç-gereç ve donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak, • İş yerine ait izlekler (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, çamaşır hizmeti, pas anahtarı kullanma vs ile ilgili) hakkında bilgi sahibi olmak • Atıklarla ilgili işlemleri sıralamak, • Cam ve çerçeve temizleme yöntemlerini bilmek, • Elle cilalama yöntemlerini bilmek, • Çevre düzenleme ve koruma hakkında bilgi sahibi olmak, • Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak, • Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yollarını bilmek, • Dönüştürülebilen malzemeler hakkında bilgi sahibi olmak, • Genel turizm bilgisine sahip olmak, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını bilmek, • İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek riskleri bilmek, • Yaptığı işle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek, • Mesleki etik kurallarını bilmek, • Kat ofislerinin temizlik ve düzeni ile ilgili işlemleri bilmek, • Kat hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemini bilmek, • Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle olan ilişkilerini bilmek • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek • Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak, • Konuk için hazır, satılmamış odalar hakkında bilgi sahibi olmak, • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek • Kullanım sonrası araç-gereç ve donanımlar ile ilgili işlemleri bilmek, • Lejyonella ile ilgili alınacak önlemleri bilmek, • Leke çıkarma yöntemlerini bilmek, • Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere

EK 3: (*)Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
<p>Çoktan Seçmeli Sınav (devam)</p>	<p>katılmanın önemini bilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesleki terim bilgisine sahip olmak, • Oda ve yatak tiplerini bilmek • Oda kartlarının (DND, Çevre Koruma Kartı, Çamaşır Temizleme Kartı, Arıza Bildirim Kartı, Yatak Açma Servisi Bilgi Kartı gibi) anlam ve önemini bilmek, • Oda temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını bilmek, • Temel düzeyde İngilizce bilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek, • Yatak açma hizmetinin önemini bilmek, • Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) ve her bir yüzey için temizleme yöntemini bilmek, • 3x3 metodunu bilmek. • Somut gereksinimlerini karşılayabilmek adına bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri kullanabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak,
<p>Uygulama Sınavı</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşyaları kurallarına uygun taşıyabilmek, • Araç-gereç ve donanımları kullanabilmek, • İş yerine ait izlekleri (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuga ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, çamaşır hizmeti, pas anahtarı kullanma vs ile ilgili) uygulayabilmek, • Araç-gereç ve donanımlar ile ilgili kullanım sonrası işlemleri gerçekleştirebilmek, • Atıklar ile ilgili işlemleri yapabilmek, • Banyo temizliği yapabilmek • Cam ve çerçeve temizliği yapabilmek, • Çevre düzenlemesi yapabilmek, • Çevre koruma yöntemlerini uygulayabilmek, • Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek, • Doğal afet (sel, deprem vb.)ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek, • Dönüştürülebilen malzemeleri ayırabilmek, • Duvar, tavan ve aydınlatma ünitesi temizliği yapabilmek, • Elle cilalama işlemi yapabilmek, • Yaptığı işle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek,

EK 3: (*)Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
Uygulama Sınavı (<i>devam</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek, • İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerine karşı önlemler alabilmek, • Kat arabasını hazırlayabilmek, • Kat arabasını kullanabilmek, • Kat ofislerinin temizliğini ve düzenini sağlayabilmek, • Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek, • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek, • Lejyonella bakımını yapabilmek • Lekeleri tespit edebilmek, • Leke çıkarabilmek, • Oda temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını uygulayabilmek, • Rapor hazırlayabilmek, • Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edip gerekli önlemleri alabilmek, • Toz alabilmek, • Yatak açma hizmeti verebilmek, • Yatak yapabilmek, • Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizleyebilmek/temizletilmesini sağlayabilmek, • 3x3 metodunu uygulayabilmek. • Konuklarla sözlü ve yazılı iletişim kurabilmek, • Mesleki etik kurallarına uyma bilincine sahip olmak, • Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek, • İletişim becerilerini kullanarak ekip içinde uyumlu çalışabilmek ve konuk memnuniyetini sağlayabilmek, • İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek, • İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtılabilmek, • Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek, • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, • Koruma ve müdahale araçlarının çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek, • Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarabilmek, • Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek,

EK 3: (*)Yeterlilikte Belirtilen Değerlendirme Araçları İle Ölçülen Öğrenme Çıktılarına İlişkin Tablo

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
Uygulama Sınavı (<i>devam</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek, • Sorumluluk bilinciyle hareket edip sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek, • Tehlikeli durumları bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek, • Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözümler üretebilmek, • Temizlik araç-gereç ve donanımlarının eksiksiz ve çalışır durumda olmasını sağlayabilmek, • Temizlenecek veya bakımı yapılacak malzeme ve yüzeylere uygun ürünleri verimli kullanabilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterini iş akışını kolaylaştıracak şekilde kullanabilmek, • Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek, • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, • İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek, • Temel kalıpları, yavaş ve net konuşulduğunda anlayabilmek, • Katalog, duyuru ya da afiş gibi yazılı metinlerdeki bildik adları, sözcükleri ve çok basit tümceleri anlayabilmek, • Anlık gereksinime ya da çok bildik konulara ilişkin alanlarda basit sorular sorabilmek ve cevaplayabilmek, • Kısa ve basit tümcelerle kendini ve başkalarının tanıtabilmek.