



ULUSAL YETERLİLİK

**10UY000...-2 GENEL ALAN TEMİZLEME VE
DÜZENLEME GÖREVLİSİ**

SEVİYE 2

YAYIN TARİHİ:

REVİZYON NO:

ÖNSÖZ

Genel Alan 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: | GENEL ALAN 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, Genel Alan Görevlisinin niteliklerini belirleyerek belgelendirmek ve aynı doğrultuda eğitim çıktılarına 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 | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye 2) Ulusal Meslek Standardı- 09UMS0021-2 |
| 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. Genel Alan 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 | En az ilkokul/ilköğretim ¹ mezunu olmanın yanı sıra aşağıdaki koşullardan birini sağlaması gerekmektedir. i) Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi teorik ve uygulamalı eğitimini tamamlamış olmak, ii) 15.maddede belirtilen deneyim şartını sağlamak. |
| B) İÇERİĞİ | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi teorik ve uygulamalı eğitiminin içeriği: <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanım bilgisi, • Cam ve çerçeve temizleme, • Çevre düzenleme ve koruma, • Duş ve tuvaletleri temizleme, • 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 diğer bölümlerle olan ilişkileri, • Kat Hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemi, • Kat Hizmetleri depolarını temizleme ve düzenleme, • Kişisel temizlik ve bakım, • Lejyonella ile ilgili alınacak önlemler, • Leke çıkarma, • Mesleki terim bilgisi, • Organizasyon bilgisi, • Raporlama bilgisi, • Temizlik öncesi işlemler, • Toz alma, • Yüzey (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.)bilgisi, • Yüzey temizleme, • Yüzeyleri elle veya makine ile cilalama. |
| C) SÜRESİ | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi eğitimi 30 saat teorik, 60 saat pratik olmak üzere toplam 90 saattir. |
| 15 | YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ OLAN DENEYİM ŞARTININ |
| A) NİTELİĞİ | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi eğitimi şartını |

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

| | sağlamayanlar için, Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi olarak işletmelerde çalışmış olma şartı aranır. | |
|--|---|--|
| B) SÜRESİ | En az 3 ay | |
| 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, Arızalar ile ilgili izlekleri bilmek, Atıklarla ilgili işlemleri sıralayacak düzeyde bilmek Cam ve çerçeve temizleme yöntemlerini bilmek, El / makine ile 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 alan ofislerinin temizlik ve düzeni ile ilgili işlemleri bilmek, Genel alan temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını bilmek Genel turizm bilgisine sahip olmak, İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını bilmek İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek riskleri bilmek, İş yerine ait izlekler (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz | <ul style="list-style-type: none"> Ağır eşyaları kurallarına göre taşıyabilmek, Anlık gereksinime ya da çok bildik konulara ilişkin alanlarda basit sorular sorabilmek ve cevaplayabilmek, Araç-gereç ve donanımlar ile ilgili kullanım sonrası işlemleri gerçekleştirebilmek, Araç-gereç ve donanımları kullanabilmek, Atıklarla ilgili işlemleri yapabilmek, Cam ve çerçeve temizliği yapabilmek Çevre düzenlemesi yapabilmek Çevre koruma yöntemlerini uygulayabilmek Çok Önemli Konuklarla (VIP) ilgilenebilmek, Depo temizliği yapabilmek, Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda gerekli güvenlik önlemlerini alabilmek Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek, Dönüştürülebilen malzemeleri ayırabilmek, Duş ve tuvalet temizliği yapabilmek, Duvar, tavan ve aydınlatma ünitesi temizliği yapabilmek, El / makine ile cilalama işlemi yapabilmek, Genel alan ofislerinin temizlik ve düzenini sağlayabilmek, Genel alan temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını uygulayabilmek, Genel alan temizlik arabasını | <ul style="list-style-type: none"> Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirebilmek, Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek, İletişim becerilerini kullanarak ekip içinde uyumlu çalışabilmek ve konuk memnuniyetini sağlayabilmek, İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek, İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek, İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtılabilmek, Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek, Konuklardan gelen sözlü/yazılı şikâyet ve önerileri anlayıp doğru yerlere iletmek. Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, Koruma ve müdahale araçlarının çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek, Mesleki etik kurallarına uyma bilincine sahip olmak, Öğrenmeye açık olmak bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilerle aktartabilmek, Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun |

| | | |
|--|---|--|
| <p>çamaşır, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, pas anahtarı kullanma vs) hakkında bilgi sahibi olmak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle olan ilişkilerini bilmek • Kat hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemini bilmek, • Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek, • Kullanım sonrası araç-gereç ve donanımlar ile ilgili işlemleri bilmek, • Lejyonella ve önlemleri hakkında bilgi sahibi olmak, • Leke çıkarma yöntemlerini bilmek • Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek • Mesleki etik kurallarını bilmek, • Mesleki terim bilgisine sahip olmak, • Somut gereksinimlerini karşılayabilmek adına bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri kullanabilecek düzeyde bilgi sahibi olmak, • Temel düzeyde İngilizce bilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek, • Yaptığı işle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek, • Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) ve her bir yüzey | <p>hazırlayabilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genel alan temizlik arabasını kullanabilmek, • İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerine karşı önlemler alabilmek, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek, • İş yerine ait izlekleri (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşır, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, pas anahtarı kullanma vs ile ilgili) uygulayabilmek, • Katalog, duyuru ya da afiş gibi yazılı metinlerdeki bildik adları, sözcükleri ve çok basit tümceleri anlayabilmek, • Kısa ve basit tümcelerle kendini ve başkalarını tanıtabilmek • Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek, • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek, • Lejyonella bakımını yapabilmek, • Leke çıkarabilmek, • Lekeleri tespit edebilmek, • Rapor hazırlayabilmek, • Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edebilmek ve gerekli önlemleri alabilmek, • Temel kalıpları, yavaş ve net konuşulduğunda anlayabilmek, • Toz alabilmek, • Yaptığı işle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek, • Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizleyebilmek / temizlenmesini sağlayabilmek. | <p>raporu hazırlayabilmek,</p> <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, • Temizlenecek veya bakımı yapılacak malzeme ve yüzeylere uygun ürünleri • Temizlik araç-gereç ve donanımlarının eksiksiz ve çalışır durumda olmasını sağlayabilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterini iş akışını kolaylaştıracak şekilde kullanabilmek, verimli kullanabilmek, • Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek. |
|--|---|--|

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|---|
| için temizleme yöntemini bilmek, | | | | | |
| 17) | | ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI | | | |
| Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin genel alanlarında görev yapar. Diğer bölümlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışmalıdır. Zehirlenme, elektrik çarpması, düşme, kayma gibi görünmeyen kazalara ve bel fitiği, 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. |
| Yabancı dil (İngilizce) ölçme araçları | (T2)Çoktan seçmeli 4 seçenekli sorular (IV için) | 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. |
| Performan sa dayalı ölçme araçları | (P1)Genel alan temizleme ve düzenleme ile ilgili en az 4 uygulama yaptırılır (Uygulamalara ek | Uygulama örnekleri role-play ve örnek olay yöntemleri kullanılarak yaptırılır. | Uygulama yaparken adayın performansı izlenir. Gösterilen | Aday, yapılan uygulama işlemi ile ilgili olarak hatasız çalışma ve beklenen | Adaydan genel alan temizleme ve düzenleme ile ilgili uygulamada |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | olarak İngilizce bilgisi sözlü olarak ölçülecektir). | Uygulamalarla ilgili sorular yöneltilir. | performans, değerlendirme listesine göre değerlendirilir. | sonucu alma açısından değerlendirilir. En az % 75 başarı. | sınav materyallerinde belirtilen azami süre içinde sonuç alması beklenir. |
| Sınav ve Değerlendirme Araçlarıyla İlgili Diğer Koşullar | | | Teorik sınav, yabancı dil sınavı ve performans dayalı sınavdan başarılı olma şartı aranır. Sınavın teorik, yabancı dil veya performans 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.

- a) 3.seviye genel alan sorumlusu yeterlilik belgesine sahip olmak,
- b) Kat hizmetleri bölümünde en az 1 yıl eğiticilik yapmış olduğunu belgelemek

| | | |
|------------|---|---|
| 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 yararlanılan nesneyi,

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

BUHARLAMA: Buhar verilerek gerçekleştirilen bir çeşit kuru temizleme sistemini,

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

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemini,

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

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

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

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

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,

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,

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

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirmeden hafif dokunuşlarla temizlemeyi,

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

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

ifade eder.

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|---|--|---|---|---|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma Yöntemleri | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| BİLGİLER | <ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşya taşıma kurallarını bilmek • Atıklar ile ilgili işlemleri bilmek • 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, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını bilmek, • İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek riskleri bilmek, • Kişisel koruyucu | <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve malzemeler hakkında bilgi sahibi olmak, • Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak, • Genel alan ofislerinin temizlik ve düzeni ile ilgili işlemleri bilmek, • Genel Turizm bilgisine sahip olmak, • Kat hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemini bilmek, • Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle olan ilişkilerini bilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek, • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek • Kullanım sonrası araç-gereç ve donanımlar ile | <ul style="list-style-type: none"> • Cam ve çerçeve temizleme yöntemlerini bilmek, • Depo temizliği yöntemlerini bilmek, • El / makineyle cilalama yöntemlerini bilmek, • Genel alan temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını bilmek, • İş yerine ait izlekler (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, pas anahtarı kullanma vs) | <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) ve Çevre Koruma Yöntemleri | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| BİLGİLER (devam) | <p>donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yaptığı işle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek, | <p>ilgili işlemleri bilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek, • Raporlamayı bilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek. • Mesleki etik kurallarını bilmek, | <p>hakkında bilgi sahibi olmak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lejyonella ve önlemlerini bilmek, • Leke çıkarma yöntemlerini bilmek, • Mesleki terim bilgisine sahip olmak, • Yüzeysel temizleme yöntemlerini bilmek • Yüzeysel türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) bilmek, • Yüzeysel türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) ve her bir yüzey için temizleme yöntemini bilmek, | |

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|---|---|--|--|---|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma Yöntemleri | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| BECERİLER | <ul style="list-style-type: none"> • Ağır eşyaları kurallarına göre taşıyabilmek, • Atıklar ile ilgili işlemleri yapabilmek, • Çevre düzenlemesi yapabilmek, • Çevre koruma yöntemlerini uygulayabilmek, • Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda gerekli güvenlik önlemlerini alabilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek, • Dönüştürülebilir malzemelerin ayrıştırılabilmesi, • Yaptığı işlemlerle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek • İş sağlığı ve güvenliği | <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanımları kullanabilmek, • Araç-gereç ve donanımlar ile ilgili kullanım sonrası işlemleri gerçekleştirebilmek, • Çok Önemli Konuklarla (VIP) ilgilenebilmek • Genel alan ofislerinin temizliğini ve düzenini sağlayabilmek • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek, • Rapor hazırlayabilmek. | <ul style="list-style-type: none"> • Cam ve çerçeve temizliği yapabilmek, • Depo temizliği yapabilmek, • Duş ve tuvalet temizliği yapabilmek, • Duvar, tavan ve aydınlatma ünitesi temizliği yapabilmek, • El / makine ile cilalama işlemi yapabilmek, • Genel alan temizlik arabasını hazırlayabilmek, • Genel alan temizlik arabasını kullanabilmek • Genel alan temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını uygulayabilmek, • İş akışında | <ul style="list-style-type: none"> • Anlık gereksinime ya da çok bildik konulara ilişkin alanlarda basit sorular sorabilmek ve cevaplayabilmek • Katalog, duyuru ya da afiş gibi yazılı metinlerdeki bildik adları, sözcükleri ve çok basit tümcelerini anlayabilmek, • Kısa ve basit tümcelerle kendini ve başkalarının tanıtabilmek • Temel kalıpları, yavaş ve net konuşulduğunda anlayabilmek |

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|---|---|---|--|--------------------|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma Yöntemleri | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| BECERİLER (devam) | <p>koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek. | | <p>rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek • Lejyonella bakımını yapabilmek, • Lekeleri tespit edebilmek, • Lekeleri çıkarabilmek, • Toz alabilmek, • Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizleyebilmek / temizlenmesini sağlayabilmek | |

EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo

| | I. | II. | III. | IV. |
|---|---|---|---|--|
| YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU | İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma Yöntemleri | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| 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 durumları bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek, | <ul style="list-style-type: none"> İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek, Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek, Mesleki etik kurallarına uyma bilincine sahip olmak, 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 durumda olmasını sağlayabilmek, Vardiyalar arası iletişim defterini iş akışını kolaylaştıracak şekilde kullanabilmek. | <ul style="list-style-type: none"> Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirebilmek, İletişim becerilerini kullanarak ekip içinde uyumlu çalışabilmek ve konuk memnuniyetini sağlayabilmek, İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözüm üretebilmek, İş yerine ait izlekleri (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuga ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, pas anahtarı kullanma vs ile ilgili)uygulayabilmek | <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) ve Çevre Koruma Yöntemleri | İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri | Genel Alan Temizleme ve Düzenleme | Yabancı Dil |
| SEVİYESİ | 2 | 2 | 2 | 2 |
| KREDİ DEĞERİ | - | - | - | - |
| YETKİNLİKLER(devam) | | | <ul style="list-style-type: none"> • İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek, • Sorumluluk bilinciyle hareket edip sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek, • Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyebilip çözüm üretebilmek, • Temizlenecek veya bakımı yapılacak malzeme ve yüzeylere uygun yöntem ve ürünleri verimli kullanabilmek, • Yaptığı çalışmalarını denetleyebilme k. | |

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, • Arızalar ile ilgili izlekleri bilmek, • Atıklarla ilgili işlemleri sıralayacak düzeyde bilmek • Cam ve çerçeve temizleme 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, • El / makine ile cilalama yöntemlerini bilmek, • Genel alan ofislerinin temizlik ve düzeni ile ilgili işlemleri bilmek, • Genel alan temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını bilmek • Genel turizm bilgisine sahip olmak, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını bilmek • İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek riskleri bilmek, • İş yerine ait izlekler (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, pas anahtarı kullanma vs) hakkında bilgi sahibi olmak • Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle olan ilişkilerini bilmek • Kat hizmetleri bölümünün işletmedeki yeri ve önemini bilmek, • Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek • Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek • Kullanım sonrası araç-gereç ve donanımlar ile ilgili işlemleri bilmek, • Lejyonella ve önlemleri hakkında bilgi sahibi olmak, • Leke çıkarma yöntemlerini bilmek, • Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek, • Mesleki terim bilgisine sahip olmak, • Temel düzeyde İngilizce bilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek, • Yaptığı işlemlerle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek, |

| DEĞERLENDİRME ARACI | ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI |
|------------------------|--|
| Uygulama Sınavı | <ul style="list-style-type: none"> • Araç-gereç ve donanımlar ile ilgili kullanım sonrası işlemleri gerçekleştirebilmek, • Araç-gereç ve donanımları kullanabilmek, • Atıklarla ilgili işlemleri yapabilmek, • Cam ve çerçeve temizliği yapabilmek, • Çevre düzenlemesi yapabilmek • Çevre koruma yöntemlerini uygulayabilmek, • Çok Önemli Konuklarla (VIP) ilgilenebilmek, • Depo temizliği yapabilmek, • Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda gerekli güvenlik önlemlerini alabilmek, • Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanabilmek, • Dönüştürülebilen malzemeleri ayırabilmek, • Duş ve tuvalet temizliği yapabilmek, • Duvar, tavan ve aydınlatma ünitesi temizliği yapabilmek, • El / makine ile cilalama işlemi yapabilmek, • Genel alan ofislerinin temizlik ve düzenini sağlayabilmek, • Genel alan temizliği ile ilgili çalışma, güvenlik, sanitasyon ve hijyen kurallarını uygulayabilmek, • Genel alan temizlik arabasını hazırlayabilmek, • Genel alan temizlik arabasını kullanabilmek, • Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirebilmek, • Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek, • İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek, • İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek, • İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerine karşı önlemler alabilmek, • İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek, • İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek, • İşyerine ait izlekleri (Arızalar, kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar, kirli ve temiz çamaşırlar, konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar, konuk tarafından verilen hediye, pas anahtarı kullanma vs ile ilgili) uygulayabilmek, • Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek, • Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek, • Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek, • Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek, • Konuklarla sözlü ve yazılı iletişim kurabilmek, • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek. • Konuktan gelen yazılı ve sözlü mesajları anlayıp doğru çözümler üretebilmek, • Koruma ve müdahale araçlarının çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek, • Lejyonella bakımını yapabilmek, |

| DEĞERLENDİRME ARACI | ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI |
|---|--|
| <p>Uygulama Sınavı (devam)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Leke çıkarabilmek, • Lekeleri tespit edebilmek, • Mesleki etik kurallarına uyma bilincine sahip olmak, • Öğrenmeye açık olmak bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktartabilmek, • Rapor hazırlayabilmek, • 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 çözümlenebilmek, • Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edebilmek ve gerekli önlemleri alabilmek, • Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözümler üretebilmek, • Temizlenecek veya bakımı yapılacak malzeme ve yüzeylere uygun ürünleri seçebilmek, • Temizlik araç-gereç ve donanımlarının eksiksiz ve çalışır durumda olmasını sağlayabilmek, • Toz alabilmek, • Vardiyalar arası iletişim defterini iş akışını kolaylaştıracak şekilde kullanabilmek, • Yaptığı çalışmaları denetleyebilmek. • Yaptığı işle ilgili seviyesine uygun iş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek, • Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizleyebilmek / temizlenmesini sağlayabilmek. |