



# ULUSAL YETERLİLİK

**10UY000..-3 GENEL ALAN SORUMLUSU**

**SEVİYE 3**

**YAYIN TARİHİ:**

**REVİZYON NO:**

## ÖNSÖZ

**Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3)** 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 SORUMLUSU
2)	REFERANS KODU:	10UY000..-3
3)	SEVİYESİ:	3
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, temizlik, düzen, bakım ve koruma ile ilgili işlemlerin de işletme standartlarına uygun olarak denetlemesi ihtiyacını doğurmuştur. Bu yeterlilik, Genel Alan Sorumlusunun 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 Sorumlusu (Seviye 3) Ulusal Meslek Standardı- 09UMS0020-3
11)	YETERLİLİĞE KAYNAK TEŞKİL EDEN YETERLİLİK BİRİM(LER)İ	-
12)	YETERLİLİĞİ OLUŞTURAN YETERLİLİK BİRİMLERİ	I. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG), Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi II. İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri III. Genel Alan Denetimi IV. Yabancı Dil (İngilizce)

<b>13)</b>	<b>BİRİMLERİN GRUPLANDIRMA ALTERNATİFLERİ</b>
Yeterlilik belgesi alınabilmesi için; yeterlilik birimlerinin tamamından başarılı olunması gerekmektedir.	
<b>14)</b>	<b>YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ EĞİTİM ŞARTININ</b>
A) ŞEKLİ	En az ilköğretim <sup>1</sup> mezunu olmanın yanında aşağıdaki koşullardan birini sağlaması gerekmektedir: i) Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) teorik ve uygulamalı eğitimini tamamlamış olmak ( Bu şart en az 6 ay Genel Alan Sorumlusu olarak çalışanlarda aranmaz ) ii) Kat hizmetleriyle ilgili mesleki orta öğretim mezunu olanlarda eğitim şartı aranmaz.
B) İÇERİĞİ	Genel Alan Sorumlusu teorik ve uygulamalı eğitiminin içeriği: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Araç-gereç ve malzeme bilgisi,</li> <li>• Çalışanları denetleme ve yönetme,</li> <li>• Çevre düzenleme ve koruma,</li> <li>• Envanter bilgisi,</li> <li>• Genel Alan denetimi,</li> <li>• İletişim bilgisi,</li> <li>• İş akışında rastlanabilecek aksaklıkları giderebilme,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği (İSG) bilgisi,</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaş ile ilgili izlekler,</li> <li>• Kalite yönetim sistemi,</li> <li>• Kişisel temizlik ve bakım,</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşya ile ilgili izlekler,</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediyelerin kabulü,</li> <li>• Mesleki terim bilgisi,</li> <li>• Organizasyon bilgisi,</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemleri,</li> <li>• Raporlama,</li> <li>• Satın alma deposundan malzeme temini.</li> </ul>
C) SÜRESİ	Genel Alan Sorumlusu eğitimi 40 saat teorik, 20 saat pratik olmak üzere toplam 60 saattir.
<b>15)</b>	<b>YETERLİLİK İÇİN GEREKLİ OLAN DENEYİM ŞARTININ</b>
A) NİTELİĞİ	Genel Alan Sorumlusu teorik ve uygulamalı eğitimi sağlamayanlar için, Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) veya Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye2) olarak çalışmış olma şartı aranır.
B) SÜRESİ	a) Genel Alan Sorumlusu (Seviye 3) olarak 3 ay çalışmış olmak. b) Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Seviye2) 6 ay olarak çalışmış olmak. c) Kat hizmetleriyle ilgili mesleki orta öğretim mezunu olanlarda deneyim şartı aranmaz.

<sup>1</sup> 16/08/1997 tarihli ve 4306 sayılı Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce mezun olanlar için en az ortaöğretim düzeyinden mezun olma şartı aranır.

16) SAHİP OLUNMASI GEREKEN ÖĞRENME ÇIKTILARI		
BİLGİLER	BECERİLER	YETKİNLİKLER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ağır eşya taşıma kurallarını açıklamak,</li> <li>Araç-gereç ve donanım bilgisine sahip olmak,</li> <li>Arızalar ile ilgili izlekleri açıklamak,</li> <li>Atıklar ile ilgili işlemleri bilmek,</li> <li>Çevre düzenleme ve koruma yöntemlerini bilmek,</li> <li>Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>Denetleme yöntemlerini bilmek,</li> <li>Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek,</li> <li>Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanmanın yollarını bilmek,</li> <li>Dönüştürülebilir malzemeleri bilmek,</li> <li>Eğitim yöntemlerini bilmek,</li> <li>Envanter sayımının önemini bilmek,</li> <li>İlaçlamanın önemini bilmek,</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek,</li> <li>İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörleri ve önlemleri hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>İş ile ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek,</li> <li>İşyeri çalışma izleklerini bilmek,</li> <li>İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>İşletmeye ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>Kalite yönetim sistemini bilmek,</li> <li>Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Araç gereç ve donanımların doğru kullanılmasını sağlayabilmek,</li> <li>Arızalarla ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek,</li> <li>Çevre düzenlemesi Yapabilmek,</li> <li>Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek,</li> <li>Denetleme yapabilmek,</li> <li>Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek,</li> <li>Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını sağlayabilmek,</li> <li>Dönüştürülebilir malzemeleri ayırabilmek,</li> <li>Eğitim verebilmek,</li> <li>İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek,</li> <li>İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek,</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek,</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerini giderici önlemleri alabilmek,</li> <li>İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek,</li> <li>İş ile ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek,</li> <li>İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek,</li> <li>Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek,</li> <li>Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek,</li> <li>Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamını yaratabilmek,</li> <li>Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek,</li> <li>Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek,</li> <li>Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek,</li> <li>Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek,</li> <li>Güvenli çalışma ortamları yaratabilmek,</li> <li>İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek,</li> <li>İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek,</li> <li>İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek,</li> <li>İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek,</li> <li>İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtılabilmek,</li> <li>Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek,</li> <li>Koruma ve müdahale araçlarının çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek,</li> <li>Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere eğitim yöntemlerini de uygulayarak aktarabilmek,</li> <li>Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek,</li> <li>Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek,</li> <li>Sorumluluğu alanında yapılan işlemlerin kalite kontrol</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenmeyi bilmek,</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini bilmek,</li> <li>• Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek,</li> <li>• Malzeme temin izleklerini bilmek,</li> <li>• Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek,</li> <li>• Mesleki terim bilgisine sahip olmak,</li> <li>• Organizasyon bilgisine sahip olmak,</li> <li>• Ödünç eşya defterinin anlam ve önemini bilmek,</li> <li>• Anahtar kullanımı ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini bilmek,</li> <li>• Raporlamayı bilmek,</li> <li>• Vardiya arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek,</li> <li>• Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) bilmek.</li> <li>• Kişisel, aile, alışveriş, iş ve yakın çevre ile ilgili konularda çok sık kullanılan temel deyimleri ve cümleleri kullanabilecek ve anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izlekleri uygulayabilmek,</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek,</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini uygulayabilmek,</li> <li>• Özel alanların hazırlanmasına eşlik edebilmek,</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerine eşlik edebilmek,</li> <li>• Rapor hazırlayabilmek,</li> <li>• Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edebilmek ve gerekli önlemleri alabilmek,</li> <li>• Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizletilmesini sağlayabilmek,</li> <li>• Bilinen alışılmış konularda doğrudan bilgi alışverişinde bulunabilmek,</li> <li>• Basit düzeyde iletişim kurabilmek</li> <li>• Basit bir dil kullanarak kendi özgeçmişi ve yakın çevresi hakkında bilgi verebilmek</li> <li>• Anlık gereksinimleri karşılayabilmek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek,</li> <li>• Sorumluluk bilinciyle hareket edip sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek,</li> <li>• Tehlikeli durumları bireysel veya ekip olarak, çözümlenebilir</li> <li>• Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözümler üretebilmek,</li> <li>• Yaptığı çalışmalarını denetleyebilmek ve astlarına özdenetim bilinci kazandırabilmek,</li> <li>• Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek.</li> <li>• Konuklardan gelen sözlü/yazılı şikâyet ve önerileri anlayıp kendi inisiyatifinde çözümlenebileceklerini çözümlenip inisiyatifi dışındakileri doğru yerlere iletebilmek,</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

17)	ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI
-----	-----------------------------

Genel Alan Sorumlusu (Public Area Supervisor) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk odalarının, kat koridorlarının ve kat ofislerinin dışında kalan alanlarda 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 50 adet soru	Her soru eşit değerde	En az %70 başarı	Soru başına 1-1.5 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)	20 adet soru	Her soru eşit değerde	En az %70 başarı	Soru başına 1-1.5 dakika aralığında süre verilecektir. Yanlış cevaplar dikkate alınmayıp değerlendirme doğru cevaplar üzerinden yapılacaktır.
Performansa dayalı ölçme araçları	(P1)Denetim ve yönetim 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 değerlendirilir.	Aday yapılan uygulama işlemi ile ilgili olarak hatasız çalışma ve beklenen sonucu alma açısından değerlendirilir. En az %70 başarı.	Adayda denetleme ve yönetme ile ilgili uygulamada sınav materyallerinde belirtilen azami süre içinde sonuç alınması beklenir.
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>B) DEĞERLENDİRİCİ ÖLÇÜTLERİ</b>		
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		
<b>19)</b>	<b>YETERLİLİK BELGESİNİN GEÇERLİLİK SÜRESİ</b>	Yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi belgenin düzenlendiği tarihten itibaren 5 yıl geçerlidir.
<b>20)</b>	<b>BELGE SAHİBİNİN GÖZETİMİNDE UYGULANACAK PERFORMANS İZLEME METODLARI VE BELGE SAHİBİNİN GÖZETİM SIKLIĞI</b>	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.
<b>21)</b>	<b>GEÇERLİLİK SÜRESİ DOLAN BELGELERİN YENİLENMESİNDE UYGULANACAK DEĞERLENDİRME YÖNTEMLERİ</b>	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.
<b>22)</b>	<b>YETERLİLİĞİ GELİŞTİREN KURULUŞ(LAR)</b>	KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
<b>23)</b>	<b>YETERLİLİĞİ DOĞRULAYAN SEKTÖR KOMİTESİ</b>	TURİZM, KONAKLAMA, YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ SEKTÖR KOMİTESİ
<b>24)</b>	<b>MYK YÖNETİM KURULU ONAY TARİHİ VE SAYISI</b>	

## **EKLER:**

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

**BİLGİ PANOSU:** Personelin iç haberleşme için kullandığı panoyu,

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

**DEMO:** Tanıtım amaçlı gösterileri,

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

**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

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

**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,

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

**ÖDÜNÇ EŞYA DEFTERİ:** İşletmenin demirbaşlarını ihtiyaç duyan diğer işletmelere ödünç verirken tutulan raporu,

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

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

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Genel Alan Denetimi	Yabancı Dil
<b>SEVİYESİ</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>BİLGİLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ağır eşya taşıma kurallarını açıklamak,</li> <li>• Atıklar ile ilgili işlemleri bilmek,</li> <li>• Çevre düzenleme ve koruma yöntemlerini bilmek,</li> <li>• Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek,</li> <li>• Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma yollarını bilmek,</li> <li>• Dönüştürülebilen malzemeleri bilmek,</li> <li>• İlaçlamanın önemini bilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörleri ve önlemleri hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>• Eğitim yöntemlerini bilmek,</li> <li>• Envanter sayımının önemini bilmek,</li> <li>• İşle ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek,</li> <li>• İşyeri çalışma izleklerini bilmek,</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek,</li> <li>• Malzeme temin izleklerini bilmek,</li> <li>• Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek,</li> <li>• Organizasyon bilgisine sahip olmak,</li> <li>• Ödünç eşya defterinin anlam ve önemini bilmek,</li> <li>• Anahtar kullanımı ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Raporlamayı bilmek,</li> <li>• Vardiyalar arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Araç-gereç ve donanım bilgisine sahip olmak,</li> <li>• Arızalar ile ilgili izlekleri bildirmek,</li> <li>• Denetleme yöntemlerini bilmek,</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• İşletmeye ait kirli ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenmeyi bilmek ,</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini bilmek,</li> <li>• Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek,</li> <li>• Mesleki terim bilgisine sahip olmak,</li> <li>• Periyodik temizlik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişisel, aile, alışveriş, iş ve yakın çevre ile ilgili konularda çok sık kullanılan temel deyimleri ve cümleleri kullanabilecek ve anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.</li> </ul>

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Genel Alan Denetimi	Yabancı Dil
<b>SEVİYESİ</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>BİLGİLER (devam)</b>	kurallarını bilmek, • Kalite yönetim sistemini bilmek, • Kişisel koruyucu donanımları hakkında bilgi sahibi olmak		ve bakım işlemlerini bilmek, • Yüze türlerini ( kumaş, perde,halı, mermer, ahşap vb.) bilmek.	
<b>BECERİLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevre düzenlemesi Yapabilmek,</li> <li>• Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek,</li> <li>• Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını sağlayabilmek,</li> <li>• Dönüştürülebilir malzemeleri ayırabilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çok Önemli Konuklarla (VIP) ilgilenebilmek,</li> <li>• Özel alanların hazırlanmasına eşlik edebilmek,</li> <li>• Eğitim verebilmek,</li> <li>• İşi ile ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek,</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek,</li> <li>• Rapor hazırlayabilmek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Araç-gereç ve donanımların doğru kullanılmasını sağlayabilmek,</li> <li>• Arızalar ile ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek,</li> <li>• Denetleme yapabilmek</li> <li>• İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek,</li> <li>• İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek,</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek,</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve unutulmuş eşyalar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek,</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilinen alışılmış konularda doğrudan bilgi alışverişinde bulunabilmek,</li> <li>• Basit düzeyde iletişim kurabilmek,</li> <li>• Basit bir dil kullanarak kendi özgeçmiş ve yakın çevresi hakkında bilgi verebilmek,</li> <li>• Anlık gereksinimleri karşılayabilmek.</li> </ul>

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Genel Alan Denetimi	Yabancı Dil
<b>SEVİYESİ</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>BECERİLER (devam)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerini giderici önlemleri alabilmek,</li> <li>• Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek,</li> <li>• Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edebilmek ve gerekli önlemleri alabilmek.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ilgilenebilmek,</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini uygulayabilmek,</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerine eşlik edebilmek,</li> <li>• Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizletilmesini sağlayabilmek.</li> </ul>	
<b>YETKİNLİKLER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Koruma ve müdahale araçlarının çalışır halde bulunmasını sağlayabilmek,</li> <li>•Risk taşıyan durumlarda soğukkanlı davranarak davranışlarını yeni duruma uyarlayabilmek,</li> <li>•Sorumluluğu alanında yapılan işlemlerin kalite kontrol sistemlerine uygunluğunu denetleyerek sürekli gelişime katkıda bulunabilmek ,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Astları ve üstleri arasında bilgi akışını sağlayabilmek,</li> <li>•Öğrenmeye açık olup bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere eğitim yöntemlerini de uygulayarak aktarabilmek,</li> <li>•Raporlama gerektiren durumları tespit edip uygun raporu hazırlayabilmek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Astlarını motive ederek ekip içinde uyumlu çalışma ortamını yaratabilmek,</li> <li>•Astlarına örnek olacak tutum ve davranışları çalışma ortamında sergileyebilmek,</li> <li>•Diğer bölümlerle işbirliği içinde çalışabilmek,</li> <li>•Görevlerini mesleki etik kurallarına uygun yerine getirerek adaletli bir iş ortamı sağlayabilmek,</li> <li>•Güvenli çalışma ortamları</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuklardan gelen sözlü/yazılı şikâyet ve önerileri anlayıp kendi inisiyatifinde çözümlenebileceklerini çözümlenip inisiyatifi dışındakileri doğru yerlere iletebilmek.</li> </ul>

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Genel Alan Denetimi	Yabancı Dil
<b>SEVİYESİ</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>YETKİNLİKLER (devam)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tehlikeli durumları bireysel veya ekip olarak çözümlenebilmek.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• yaratabilmek,</li> <li>• İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek,</li> <li>•İletişim becerilerini kullanarak konuk memnuniyetini sağlayabilmek,</li> <li>•İş akışında tespit edilen aksaklıklara uygun çözümler üretebilmek,</li> <li>•İşgücü ve maddi kaynakları verimli ve etkin kullanabilmek,</li> <li>•İşletme politikasını ve kurum kültürünü işine yansıtabilmek</li> <li>•Kendini doğru ve açık olarak ifade edebilmek,</li> <li>•Sorumluluk bilinciyle hareket edip sorumluluk alanları ve işlemleri ile ilgili inisiyatif kullanabilmek,</li> <li>•Teknik bakım ya da dezenfeksiyon gerektiren durumları belirleyip çözümler üretebilmek,</li> <li>• Yaptığı</li> </ul>	

**EK 2: Yeterliliği Oluşturan Yeterlilik Birimlerine İlişkin Tablo**

	<b>I.</b>	<b>II.</b>	<b>III.</b>	<b>IV.</b>
<b>YETERLİLİK BİRİMİNİN ADI VE KODU</b>	İş sağlığı ve güvenliği (İSG),Çevre Koruma Yöntemleri ve Kalite Yönetim Sistemi	İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim Faaliyetleri	Genel Alan Denetimi	Yabancı Dil
<b>SEVİYESİ</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>KREDİ DEĞERİ</b>	-	-	-	-
<b>YETKİNLİKLER (devam)</b>			<p>çalışmaları denetleye bilmek ve astlarına özdenetim bilinci kazandırabilmek,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yaratıcı düşünme yoluyla çeşitli öneriler geliştirebilmek.</li> </ul>	



**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"> <li>• Ağır eşya taşıma kurallarını açıklamak,</li> <li>• Araç-gereç ve donanım bilgisine sahip olmak,</li> <li>• Arızalar ile ilgili izlekleri açıklamak,</li> <li>• Atıklarla ilgili işlemleri bilmek,</li> <li>• Çevre düzenleme ve koruma yöntemlerini bilmek,</li> <li>• Çok Önemli Konuk (VIP) hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>• Denetleme yöntemlerini bilmek,</li> <li>• Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda alınacak güvenlik önlemlerini bilmek,</li> <li>• Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu kullanmanın yollarını bilmek,</li> <li>• Dönüştürülebilir malzemeleri bilmek,</li> <li>• Eğitim yöntemlerini bilmek,</li> <li>• Envanter sayımının önemini bilmek,</li> <li>• İlaçlamanın önemini bilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını bilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliğini etkileyecek risk faktörleri ve önlemleri hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>• İşle ilgili bilgisayar uygulamalarını bilmek,</li> <li>• İşyeri çalışma izleklerini bilmek,</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• İşletmeye ait kirliliği ve temiz çamaşırlarla ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Kalite yönetim sistemini bilmek,</li> <li>• Kişisel koruyucu donanımlar hakkında bilgi sahibi olmak,</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını bilmek,</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenmeyi bilmek,</li> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini bilmek,</li> <li>• Konuklarla ilgili özel durum işlemlerini bilmek,</li> <li>• Malzeme temin izleklerini bilmek,</li> <li>• Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmenin ve eğitimlere katılmanın önemini bilmek,</li> <li>• Mesleki terim bilgisine sahip olmak,</li> </ul>

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

DEĞERLENDİRME ARACI	ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI
<b>Çoktan Seçmeli Sınav(devam)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizasyon bilgisine sahip olmak,</li> <li>• Ödünç eşya defterinin anlam ve önemini bilmek,</li> <li>• Anahtar kullanımı ile ilgili izlekleri bilmek,</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerini bilmek,</li> <li>• Raporlamayı bilmek,</li> <li>• Vardiya arası iletişim defterinin anlam ve önemini bilmek,</li> <li>• Yüzey türlerini (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) bilmek.</li> <li>• Kişisel, aile, alışveriş, iş ve yakın çevre ile ilgili konularda çok sık kullanılan temel deyimleri ve cümleleri kullanabilecek ve anlayabilecek düzeyde İngilizce bilgisine sahip olmak.</li> </ul>
<b>Uygulama Sınavı</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Araç gereç ve donanımların doğru kullanılmasını sağlayabilmek,</li> <li>• Arızalarla ilgili izleklerin uygulanmasını sağlayabilmek,</li> <li>• Çevre düzenlemesi Yapabilmek,</li> <li>• Çok Önemli Konuklarla ilgilenebilmek,</li> <li>• Denetleme yapabilmek,</li> <li>• Doğal afet (sel, deprem vb.) ve yangın gibi durumlarda güvenlik önlemlerini alabilmek,</li> <li>• Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu kullanılmasını sağlayabilmek,</li> <li>• Dönüştürülebilir malzemeleri ayırabilmek,</li> <li>• Eğitim verebilmek,</li> <li>• İletişim araç-gereçlerini etkili kullanabilmek,</li> <li>• İş akışında rastlanılan aksaklıklar ile ilgilenebilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği konusundaki mevzuatı ve işyeri kurallarını uygulayabilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili risk faktörlerini giderici önlemleri alabilmek,</li> <li>• İş sağlığı ve güvenliği koruma ve müdahale araçlarını kullanabilmek,</li> <li>• İşle ilgili bilgisayar programlarını kullanabilmek,</li> <li>• İşletmeye ait kayıp ve hasar görmüş demirbaşlar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek,</li> <li>• Kişisel koruyucu donanımları kullanabilmek,</li> <li>• Kişisel temizlik, hijyen ve bakım kurallarını uygulayabilmek,</li> <li>• Konuğa ait kayıp ve bulunmuş eşyalar ile ilgili izlekleri uygulayabilmek,</li> <li>• Konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenebilmek,</li> </ul>

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

<b>DEĞERLENDİRME ARACI</b>	<b>ÖLÇÜLEN ÖĞRENME ÇIKTILARI</b>
<b>Uygulama Sınavı (devam)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konuk tarafından verilen hediye izleklerini uygulayabilmek,</li> <li>• Özel alanların hazırlanmasına eşlik edebilmek,</li> <li>• Periyodik temizlik ve bakım işlemlerine eşlik edebilmek,</li> <li>• Rapor hazırlayabilmek,</li> <li>• Tehlikeli ve zararlı atıkları tespit edebilmek ve gerekli önlemleri alabilmek,</li> <li>• Yüzeyleri (halı, perde, kumaş kaplı mobilya, mermer, ahşap vb.) çeşitlerine ve modellerine göre temizletilmesini sağlayabilmek,</li> <li>• Bilinen alışılmış konularda doğrudan bilgi alışverişinde bulunabilmek,</li> <li>• Basit düzeyde iletişim kurabilmek</li> <li>• Basit bir dil kullanarak kendi özgeçmişi ve yakın çevresi hakkında bilgi verebilmek</li> <li>• Anlık gereksinimleri karşılayabilmek,</li> </ul>

